

澎湖縣政府委託辦理
102 年度為民服務滿意度調查報告

委 託 單 位：澎湖縣政府

提 報 單 位：國立澎湖科技大學行銷與物流管理系

計 畫 主 持 人：陳甦彰

時 間：中華民國 102 年 11 月 25 日

摘 要

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 102 年 10 月 14 日至 102 年 10 月 17 日每日晚上 6 點半到 9 點半，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,762 通電話，成功完成 611 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 22.12%。

調查結果顯示受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意度為 94.7%，不滿意度為 5.3%；對服務場所內外環境及服務設施滿意度為 95.7%，不滿意度為 4.3%；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.6%，不滿意度為 9.4%；認為縣政府的為民服務工作有較前 1 年進步為 90.5%，認為退步的有 9.5%；對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意度為 79.0%，顯示民眾對縣政府團隊過去 1 年的表現給予肯定。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①治安維護；②交通改善；③改善環境整潔；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③公共建設；④推動社會福利；⑤推動觀光旅遊。受訪者認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。

針對調查結果，本研究提出①加強改善民眾不滿意的施政項目；②強化為民服務中心及縣民時間之宣導；③重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案；④多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度；⑤寬列預算持續辦理為民服務調查工作等建議。

目 錄

摘要	I
壹、背景說明	1
貳、調查設計	2
參、調查結果	4
一、基本資料	4
二、縣民對縣政府為民服務工作之評價	8
三、縣民對縣政府施政之評價	31
肆、結論及建議	42
一、結論	42
二、建議	43
參考文獻	45
附件 1、澎湖縣政府 101 年度為民服務滿意度調查問卷	46
附件 2、訪員訓練注意事項	50
附件 3、問卷各題項答題原始資料	51
附件 4、訪員訓練及電話調查相片	55

表 目 錄

表 2-1 樣本代表性檢定	3
表 3-1 性別統計表	4
表 3-2 年齡統計表	5
表 3-3 教育程度統計表	5
表 3-4 職業統計表	6
表 3-5 居住地區統計表	7
表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表	8
表 3-7 接洽過縣政府單位統計表	9
表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表	10
表 3-9 洽公途徑統計表	11
表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	12
表 3-11 民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表	13
表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表	14
表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	15
表 3-14 民眾對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表	16
表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉分析表	17
表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	18
表 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表	19
表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉分析表	20
表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表	21
表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表	22
表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表	23
表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表	24
表 3-23 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項	25
表 3-24 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表	26

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表 -----	27
表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表 -----	27
表 3-27 對為民服務中心人員提供之服務滿意度表 -----	28
表 3-28 是否知道縣民時間意見表 -----	29
表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表 -----	29
表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表 -----	30
表 3-31 對縣政府的施政比較滿意項目表 -----	31
表 3-32 對縣政府的施政比較不滿意項目表 -----	33
表 3-33 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意度表 -----	34
表 3-34 對縣政府整體施政及為民服務工作表現滿意度趨勢統計表 ---	35
表 3-35 對縣政府的整體施政及為民服務滿意度交叉分析表 -----	36
表 3-36 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表 -----	37

圖 目 錄

圖 3-1 性別分布圖	4
圖 3-2 年齡分布圖	5
圖 3-3 教育程度分布圖	6
圖 3-4 職業分布圖	7
圖 3-5 居住地區分布圖	8
圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圓形圖	8
圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖	9
圖 3-8 至縣府接洽公務目的圓形圖	10
圖 3-9 洽公途徑圓形圖	11
圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖	13
圖 3-11 民眾對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖	13
圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度圓形圖	15
圖 3-13 民眾對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意趨勢圖	16
圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖	18
圖 3-15 民眾對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖	19
圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖	21
圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖	22
圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖	23
圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖	25
圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖	26
圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖	27
圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖	27
圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖	28
圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖	29
圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖	29

圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖 -----	30
圖 3-27 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖 -----	32
圖 3-28 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖 -----	33
圖 3-29 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意圓形圖 -----	34
圖 3-30 對縣政府整體施政及為民服務工作表現滿意趨勢圖 -----	35
圖 3-31 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖 -----	38

壹、背景說明

民主政治的核心係強調「主權在民」的觀念，政府的一切施政均根植於民意的基礎之上。因此在現代的民主國家中，政府的施政都非常重視主流民意的需求，而隨著時代的變遷與社會的進步，人民對政府的要求與日俱增，政府的公共服務角色也愈來愈吃重，傳統的官僚體系已無法因應當前環境的需求，於是如何本著「顧客導向」的理念，推動政府再造的工作，形成所謂的「企業型政府」或「服務型政府」，將企業管理的觀念與作法應用於行政管理上，藉以提升政府為民服務的效能與效率，已成為各級政府當務之急。

澎湖縣政府為了了解澎湖縣成年民眾對縣政府各單位推動的為民服務工作及整體施政的意見，自民國 94 年起一直委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理系辦理民眾意見的調查，以便能掌握為民服務及施政的成果，藉以檢討改善，提供更好的服務品質，具體而言，本調查主要目的乃在了解澎湖縣 20 歲以上成年民眾對澎湖縣政府各機關推動為民服務工作以及施政之滿意度調查，調查結果可提供澎湖縣政府各機關推動為民服務及施政之參考，進而能促使各機關提升為民服務之績效，以使為民服務工作能精益求精，贏得縣民更多的掌聲。

貳、調查設計

一、調查對象：戶籍設於澎湖縣內滿 20 歲以上之民眾。

二、調查方法：採用電話訪問方式，調查問卷如附件 1。

三、訪員及訓練：由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部 2 年級以上學生及服務業經營管理研究所 1 年級以上研究生擔任，並於 102 年 10 月 8 日(二)中午 12 點到下午 1 點半及 10/14 日(一)下午 5 點半進行 2 次訓練，訪員須知如附件 2。

四、調查時間：102 年 10 月 14 日(一)至 102 年 10 月 16 日(三)每日晚上 6 點半到 9 點半。

五、抽樣方法：以中華電信 102-103 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，採取鄉市別系統分層隨機抽樣方式抽取樣本戶，再以戶內選樣法，抽取戶內合格受訪者，加以調查。

六、抽樣誤差：在 95%信心水準下，共成功完成有效樣本 611 位，抽樣誤差在正負 3.96%範圍內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 2,762 通電話，其中拒答者為 976 通(35.30%)，1,012 通沒人接聽(36.64%)，46 通無大人在家(1.67%)，104 通電話錯誤(3.77%)，其他原因 14 通(0.50%)，成功完成 611 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 22.12%。

八、樣本代表性

表 2-1 顯示本調查所取之樣本，經與馬公市戶政事務所統計之 102 年 8 月份人口資料中各行政區的母體人數之理論值，雖略有差異，但經卡方檢定結果 χ^2 值為 0.99(p 值為 0.962)，未達 0.05 顯著水準，表示樣本與母體結構大致相符，應可用來推估母體。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
	人口總計	理論值	人數	百分比	
鄉市					$\chi^2=0.99$ P=0.962
馬公市	58,820	361.3	364	59.6%	
湖西鄉	14,082	86.5	80	13.1%	
白沙鄉	9,552	58.7	62	10.1%	
西嶼鄉	8,376	51.5	49	8.0%	
望安鄉	5,002	30.7	32	5.2%	
七美鄉	3,630	22.3	24	3.9%	
合計	99,462	611	611	100	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 611 人，其中男性為 268 人(43.9%)，女性為 343 人(56.1%)，詳如表 3-1 及圖 3-1 所示。

表 3-1 性別統計表

性 別	人 數	百 分 比
男	268	43.9%
女	343	56.1%
合 計	611	100%

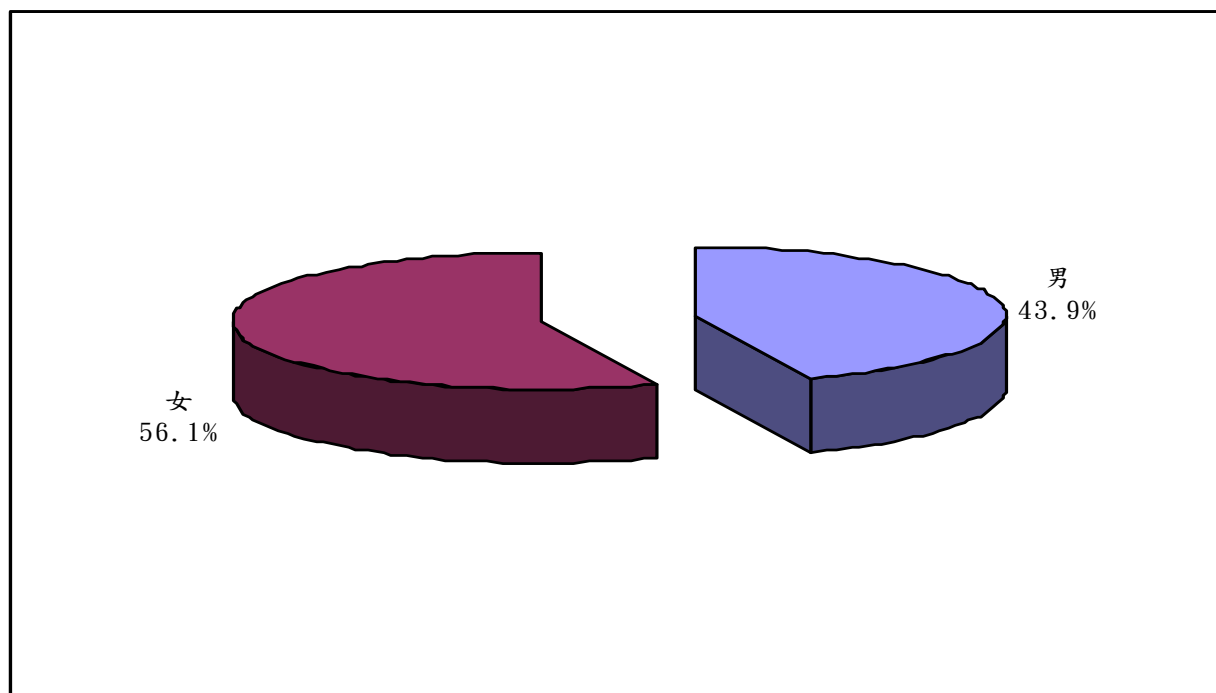


圖 3-1 性別分布圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 251 人(41.1%)最多，其次為 50-59 歲的 118 人(19.3%)，接著為 40-49 歲的 112 人(18.3%)，30-39 歲及 20-29 歲分別為 81 人(13.3%)和 49 人(8.0%)，詳如表 3-2 和圖 3-2 所示。

表 3-2 年齡統計表

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	49	8.0%
30—39 歲	81	13.3%
40—49 歲	112	18.3%
50—59 歲	118	19.3%
60 歲以上	251	41.1%
合 計	611	100%

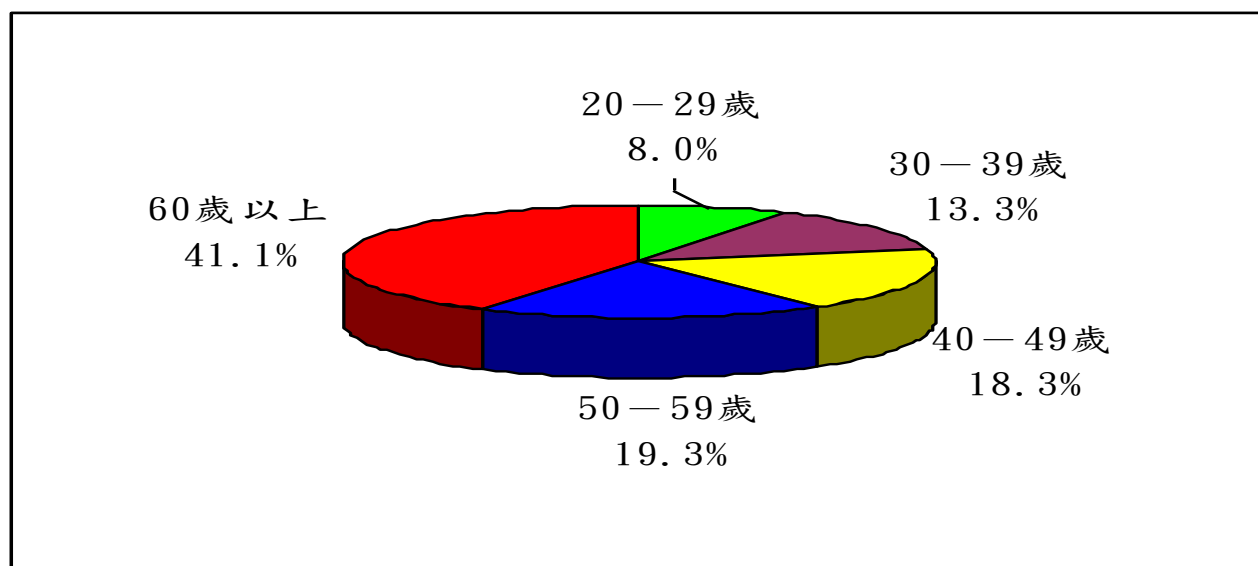


圖 3-2 年齡分布圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下的 223 人(36.5%)最多，其次為高中（職）的 162 人(26.5%)，大學的 87 人(14.2%)，國(初)中的 82 人(13.4%)，專科及碩士及以上分別為 38 人(6.2%)和 19 人(3.1%)，詳如表 3-3 和圖 3-3 所示。

表 3-3 教育程度統計表

教 育 程 度	人 數	百 分 比
小學或以下	223	36.5%
國（初）中	82	13.4%
高中（職）	162	26.5%
專科	38	6.2%
大學	87	14.3%
碩士及以上	19	3.1%
合 計	611	100%

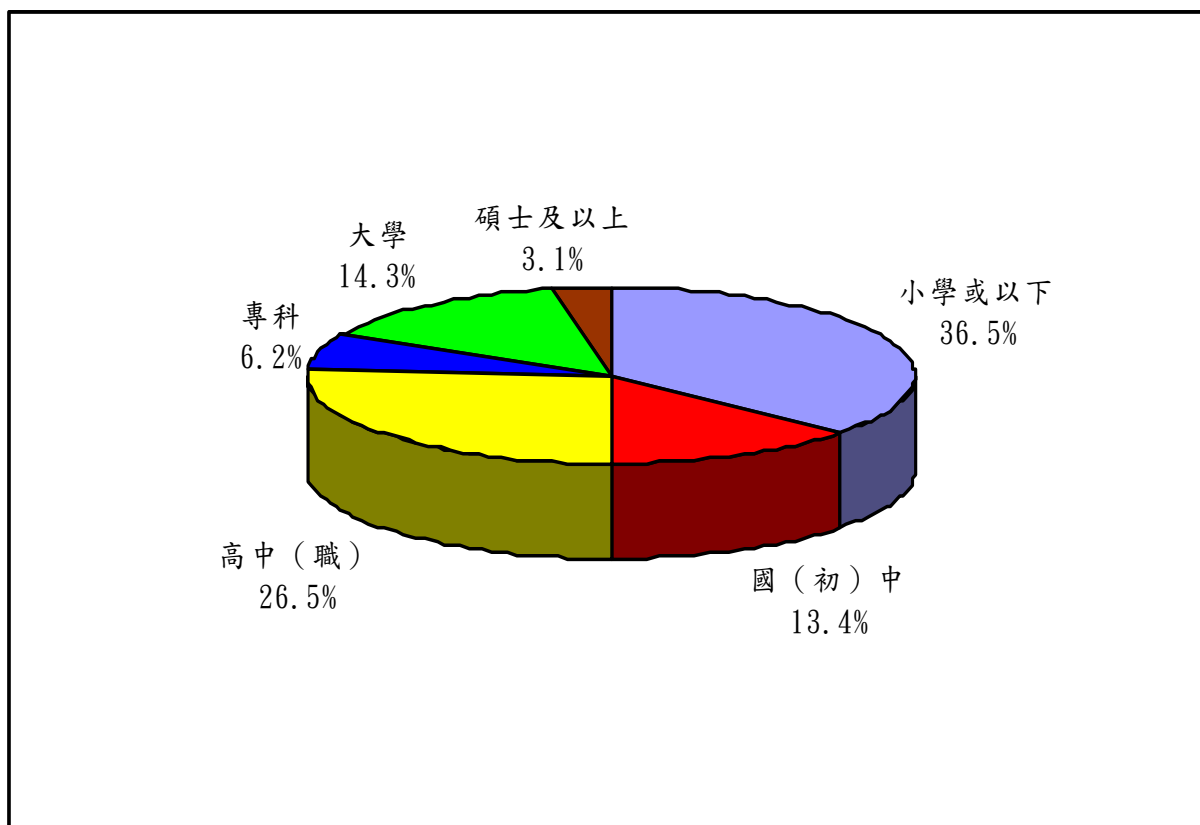


圖 3-3 教育程度分布圖

(四)職業：

就職業而言，以其他類的 132 人(21.6%)最多，此部分大都為退休人員，其次為商業、服務業的 113 人(18.5%)，接著分別為家庭管理的 106 人(17.3%)和無業或待業 103 人(16.9%)，如表 3-4 及圖 3-4 所示。

表 3-4 職業統計表

職 業	人 數	百 分 比
軍公教	64	10.5%
商業、服務業	113	18.5%
工業	36	5.9%
農林漁牧業	33	5.4%
自由業	24	3.9%
家庭管理	106	17.3%
無業或待業	103	16.9%
其他	132	21.6%
合 計	662	100%

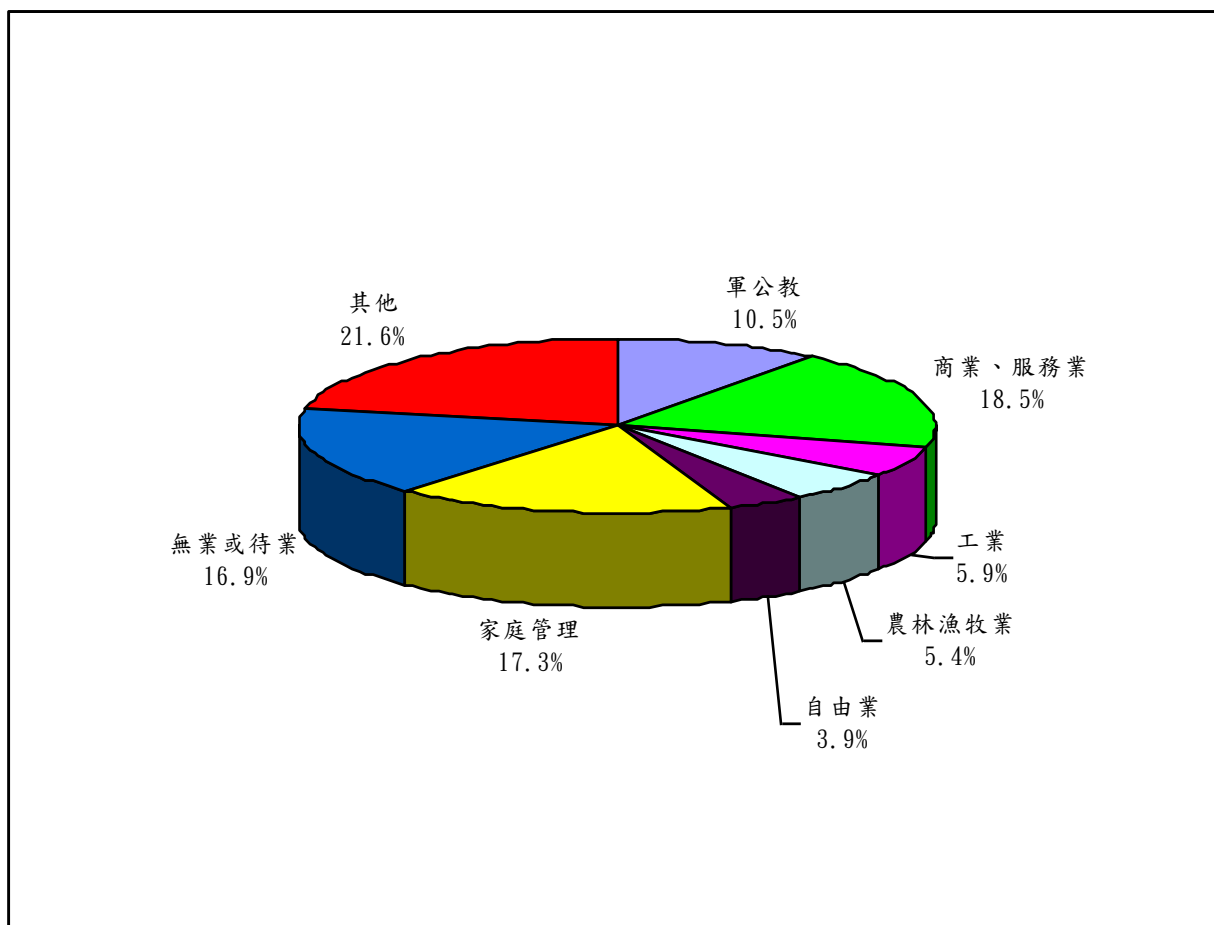


圖 3-4 職業分布圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 364 人(59.6%)最多，其次依序為湖西鄉 80 人(13.1%)、白沙鄉 62 人(10.1%)、西嶼鄉 49 人(8.0%)、望安鄉 32 人(5.3%)、七美鄉 24 人(3.9%)，詳如表 3-5 及圖 3-5 所示。

表 3-5 居住地區統計表

居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	364	59.6%
湖西鄉	80	13.1%
白沙鄉	62	10.1%
西嶼鄉	49	8.0%
望安鄉	32	5.3%
七美鄉	24	3.9%
合 計	662	100%

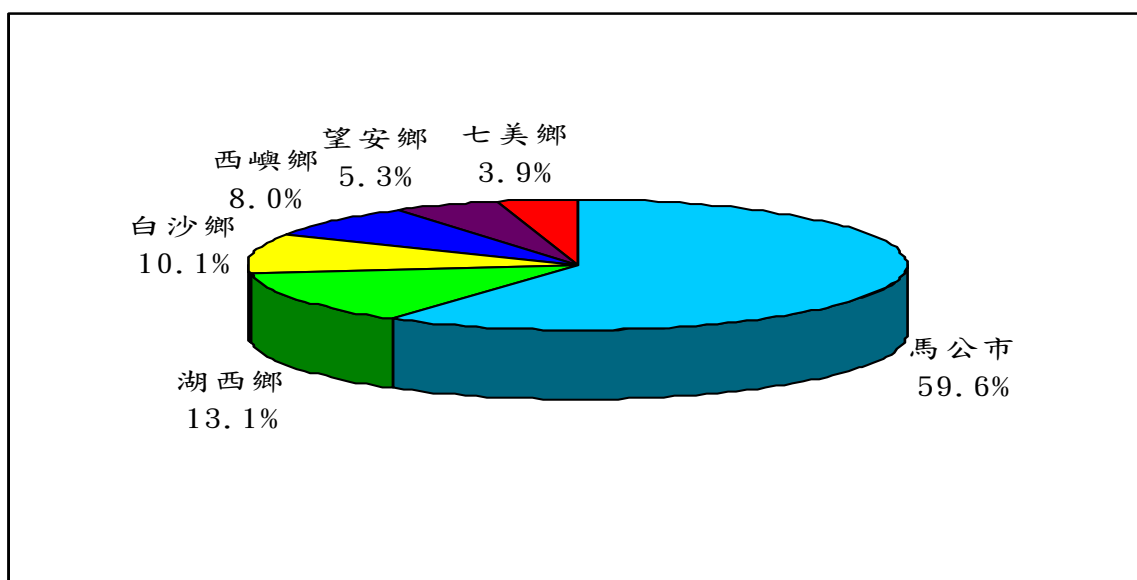


圖 3-5 居住地區分布圖

二、縣民對縣政府為民服務工作之評價

(一) 是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？

本次調查結果有 212 人(佔 34.7%)的受訪者表示最近的 1 年內有到過縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務，如表 3-6 及圖 3-6 所示。

表 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務統計表

洽辦情形	人 數	百 分 比
有	212	34.7%
沒有	399	65.3%
合 計	611	100%

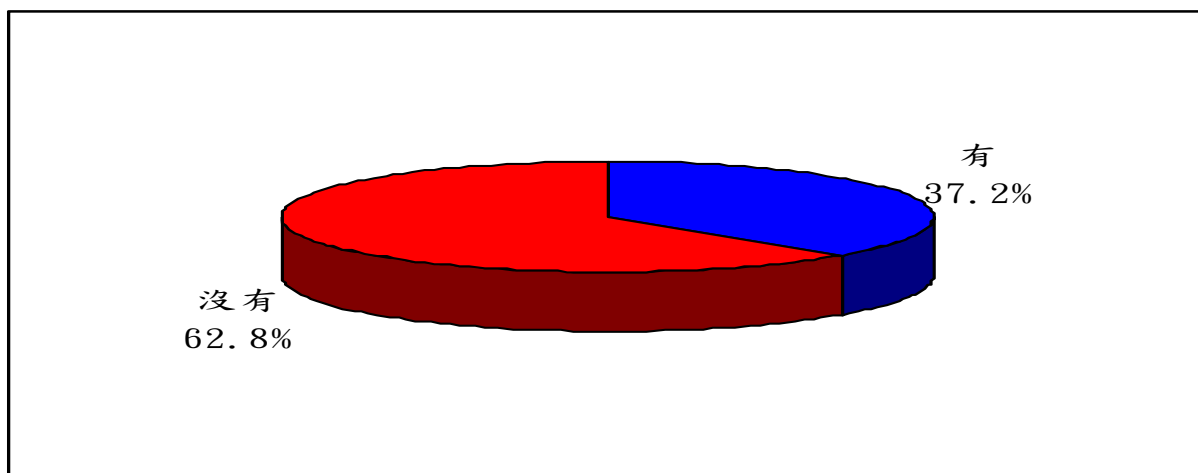


圖 3-6 是否到過縣府及所屬單位接洽公務圖

(二)您接洽過縣政府的是那一個單位？

以曾經跟縣政府各單位洽辦業務的 212 人分析，在複選的情況下，接洽過的單位以衛生局（衛生所）的 37.5%最高，其次是縣政府府內單位的 20.4%、接著分別為戶政事務所的 19.0%和地政事務所的 7.8%，如表 3-7 和圖 3-7 所示。

表 3-7 接洽過縣政府單位統計表

單 位	表示人次	百分比	單 位	表示人次	百分比
縣政府府內單位	55	20.4%	公共車船處	7	2.6%
警察局	2	0.8%	戶政事務所	51	19.0%
消防局(消防小隊)	0	0.0%	地政事務所	21	7.8%
農漁局	4	1.5%	縣立體育場	6	2.2%
稅捐處	12	4.5%	家畜疾病防治所	0	0.0%
衛生局（衛生所）	101	37.5%	水產種苗繁殖場	0	0.0%
環保局	3	1.1%	其他	0	0.0%
文化局	7	2.6%	合計	269	100%

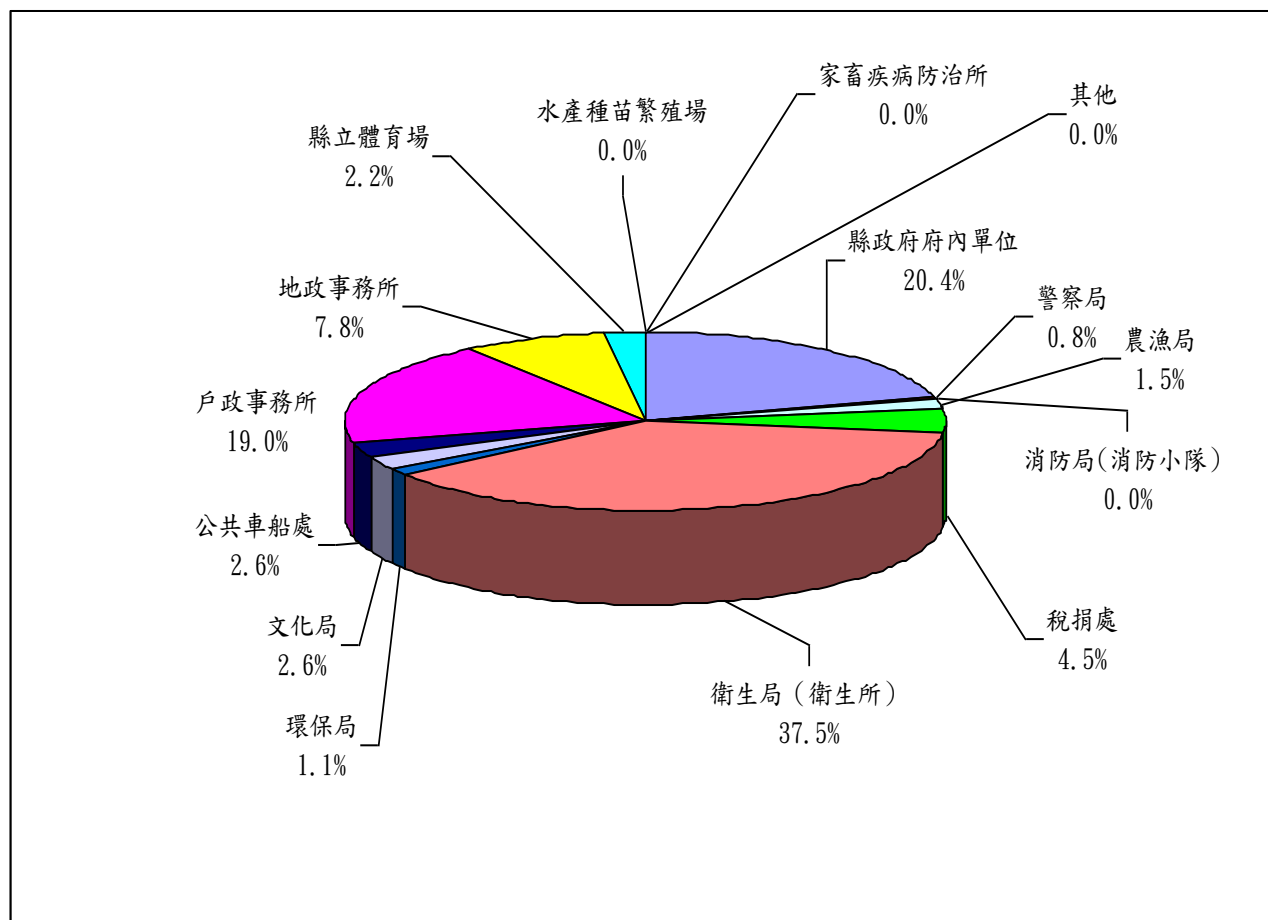


圖 3-7 接洽過縣政府單位圓形圖

(三)您接洽縣政府是為了什麼事情？

以曾經洽辦業務的 212 人來分析，表 3-8 和圖 3-8 顯示，至縣政府接洽公務是以尋求服務的 46.2%最高，其次是申辦文件的 40.1%。

表 3-8 至縣府接洽公務目的統計表

事 由	人 數	百 分 比
反映意見	3	1.4%
查詢事項	8	3.8%
申辦文件	85	40.1%
尋求服務	98	46.2%
公文交換、遞送	13	6.1%
其他	3	1.4%
合 計	212	100%

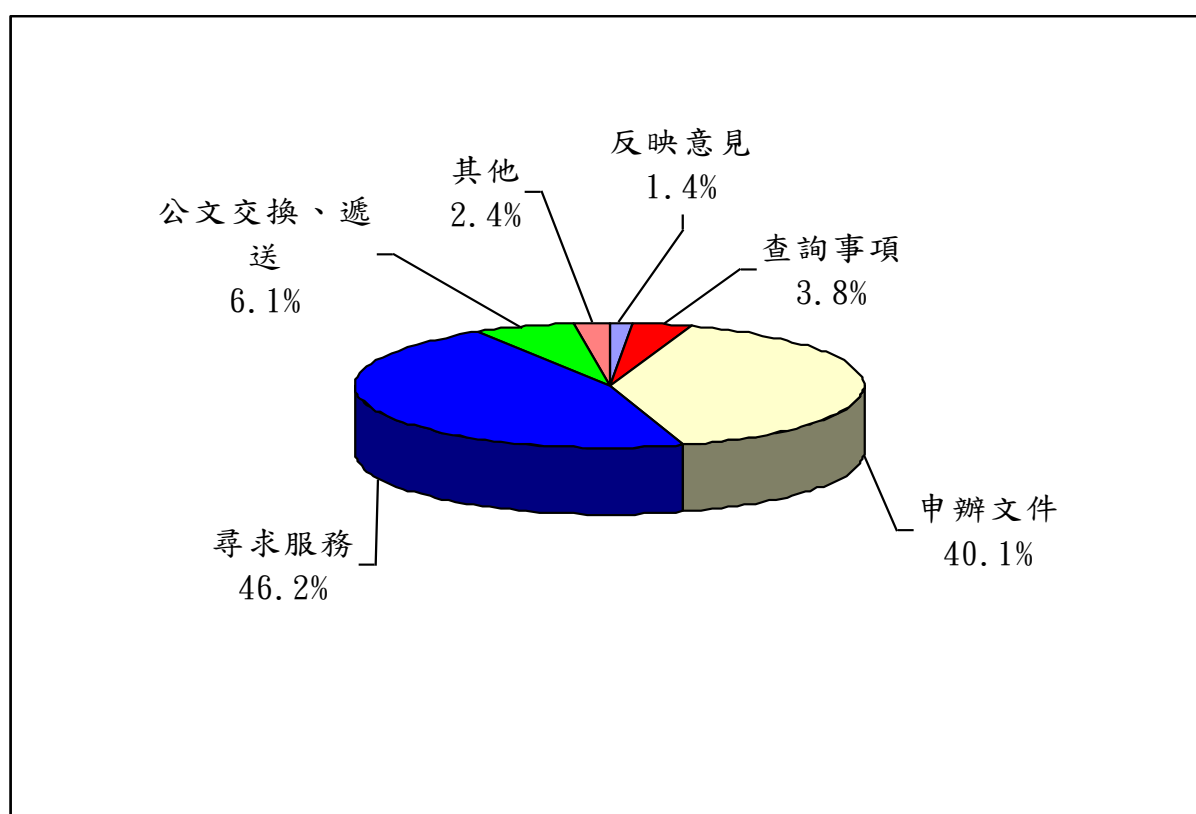


圖 3-8 至縣府接洽公務目的圓形圖

(四)您是透過什麼方式接洽？

表 3-9 及圖 3-9 顯示，洽公的途徑，在複選的情況下，大部分都是親自前往辦理的 95.9%。

表 3-9 洽公途徑統計表

方 式 \ 比 例	表示人次	百分比
資訊網路	1	0.4%
電 話	5	2.3%
書 面	3	1.4%
親自前往辦理	208	95.9%
其 他	0	0.0%
合 計	217	100.0%

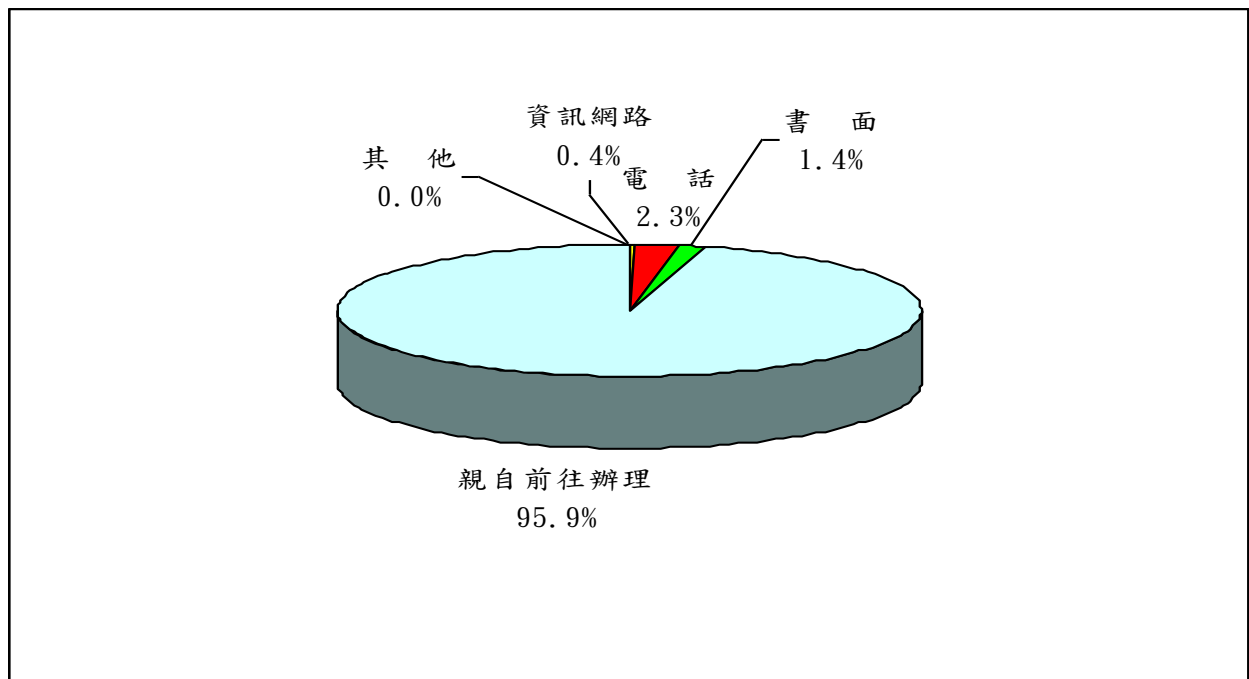


圖 3-9 洽公途徑圓形圖

(五)對縣政府網頁提供的資訊滿意度：

在回答透過資訊網路的 1 位民眾中，有 1 位對縣政府網頁提供的資訊感覺滿意，與前兩年結果類似。

(六)對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容滿意度：

在透過電話洽公的 5 位民眾中，2 位表示非常滿意，2 位表示滿意，1 位表示不滿意。雖然樣本數不多，但可適度反映出縣民對服務人員電話接聽的速度、電話禮貌、答話內容表示滿意約有 80%，與前 101 年結果類似。

(七)書面回應的速度滿意度：

受訪者中有 3 位透過書面回應，3 位表示滿意，沒有不滿意者，與前兩年結果類似。

(八)對縣政府服務人員的服務態度滿意度

表 3-10 及圖 3-10 顯示，以親自前往辦理的 208 位受訪者來看，滿意程度為 94.7%(非常滿意 10.6%；滿意 84.1%)，雖比 101 年略下降了 3.2%，但民眾對於縣政府服務人員的服務態度是給予相當高的評價。本年度對縣政府服務人員的服務態度不滿意程度為 5.3%(很不滿意 3.2%；不滿意 3.2%)，較 101 年略提高了 3.2%。

從表 3-11 及圖 3-11 可看出近幾年民眾對縣政府服務人員的服務態度滿意程度均可維持在 94%左右的水準。

表 3-12 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務人員的服務態度與與性別、年齡、教育程度職業和居住地區等變項無關聯。

表 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	22	10.6%
滿意	175	84.1%
不滿意	8	3.8%
很不滿意	3	1.5%
合 計	208	100.0%

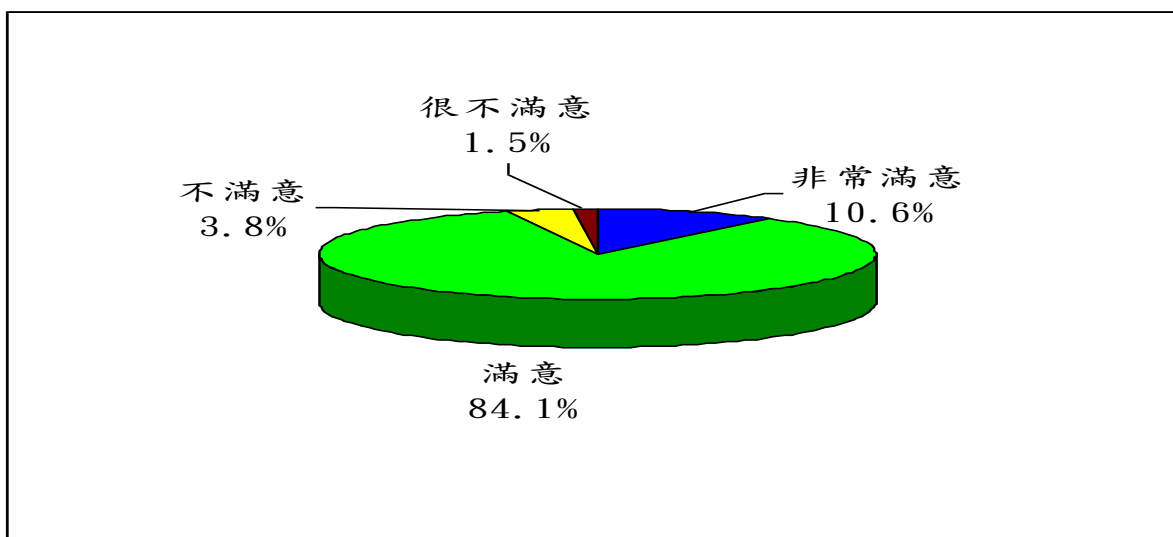


圖 3-10 對縣政府服務人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95	92.0%	3.8%	
96	94.5%	3.5%	
97	94.1%	4.9%	
98	96.1%	1.3%	
99	93.3%	3.0%	
100	89.9%	6.4%	
101	97.9%	2.1%	
102	94.3%	5.7%	

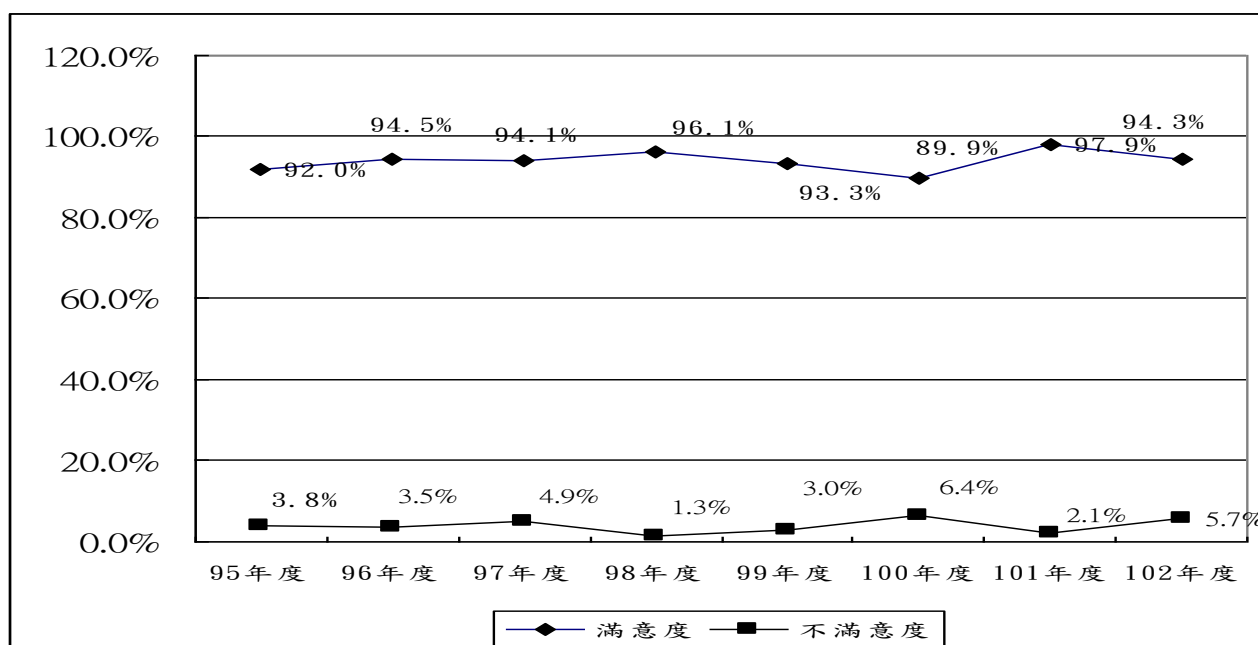


圖 3-11 對縣政府服務人員服務態度滿意度趨勢圖

表 3-12 對縣政府服務人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	10.6%	84.1%	3.8%	1.5%	
性別					
男	13.6%	83.0%	2.3%	1.1%	$\chi^2=2.456$ P =0.483
女	8.3%	85.0%	5.0%	1.7%	
年齡					
20-29 歲	5.9%	88.2%		5.9%	$\chi^2=16.070$ P =0.188
30-39 歲	3.8%	88.5%	3.8%	3.8%	
40-49 歲	16.7%	75.0%	8.3%		
50-59 歲	14.7%	76.5%	5.9%	2.9%	
60 歲以上	8.4%	90.4%	1.2%		
教育程度					
小學或以下	8.8%	91.2%			$\chi^2=20.346$ P =0.159
國(初)中	15.8%	73.7%	10.5%		
高中(職)	8.8%	86.0%	1.8%	3.5%	
專科	7.7%	92.3%			
大學	10.5%	78.9%	7.9%	2.6%	
碩士以上	23.1%	61.5%	15.4%		
職業					
軍公教	13.9%	80.6%	5.6%		$\chi^2=21.570$ P =0.425
商業、服務業	16.2%	73.0%	8.1%	2.7%	
工業		100.0%			
農林漁牧業	16.7%	83.3%			
自由業	18.2%	63.6%	9.1%	9.1%	
家庭管理	11.1%	83.3%	2.8%	2.8%	
待業	7.1%	85.7%	7.1%		
其他	3.8%	96.2%			
居住地區					
馬公市	14.8%	77.4%	6.1%	1.7%	$\chi^2=21.129$ P =0.133
湖西鄉	21.1%	73.7%	5.3%		
白沙鄉		100.0%			
西嶼鄉		100.0%			
望安鄉	6.3%	87.5%		6.3%	
七美鄉		100.0%			

(九)對服務場所內外環境及服務設施滿意度

表 3-13 及圖 3-12 顯示，以親自前往辦理的 208 位受訪者來看，對服務場所內外環境及服務設施滿意程度為 95.7%(非常滿意 6.7%；滿意 89.0%)，較 101 年度下降了 2.6%。對服務場所內外環境及服務設施不滿意程度為 4.3%，較 101 年度提高了 2.6%，顯示受訪者對各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施感覺滿意。

從表 3-14 及圖 3-13 可看出除 100 年度外，各年度大約維持在 89%以上，101 年的 98.3%為歷年最高，本年度則微降為 95.7%。

表 3-15 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對服務場所內外環境及服務設施跟職業有顯著關聯，自由業的不滿意程度遠高於其他職業，其餘在性別、年齡、教育程度和居住地區等變項無關聯。

表 3-13 對服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	14	6.7%
滿意	185	89.0%
不滿意	9	4.3%
很不滿意	0	0.0%
合 計	208	100%

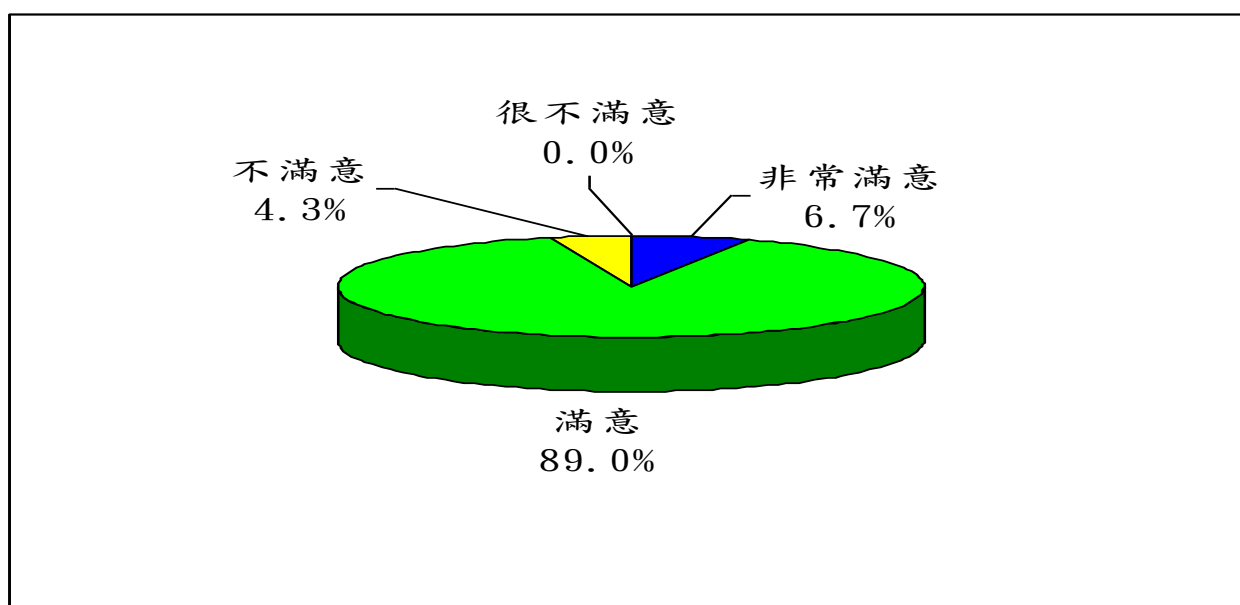


圖 3-12 對服務場所內外環境及服務設施滿意度圓形圖

表 3-14 對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95	85.3%	6.7%	
96	91.0%	3.9%	
97	89.5%	3.9%	
98	95.7%	1.3%	
99	89.1%	4.8%	
100	84.6%	8.0%	
101	98.3%	1.7%	
102	95.7%	2.6%	

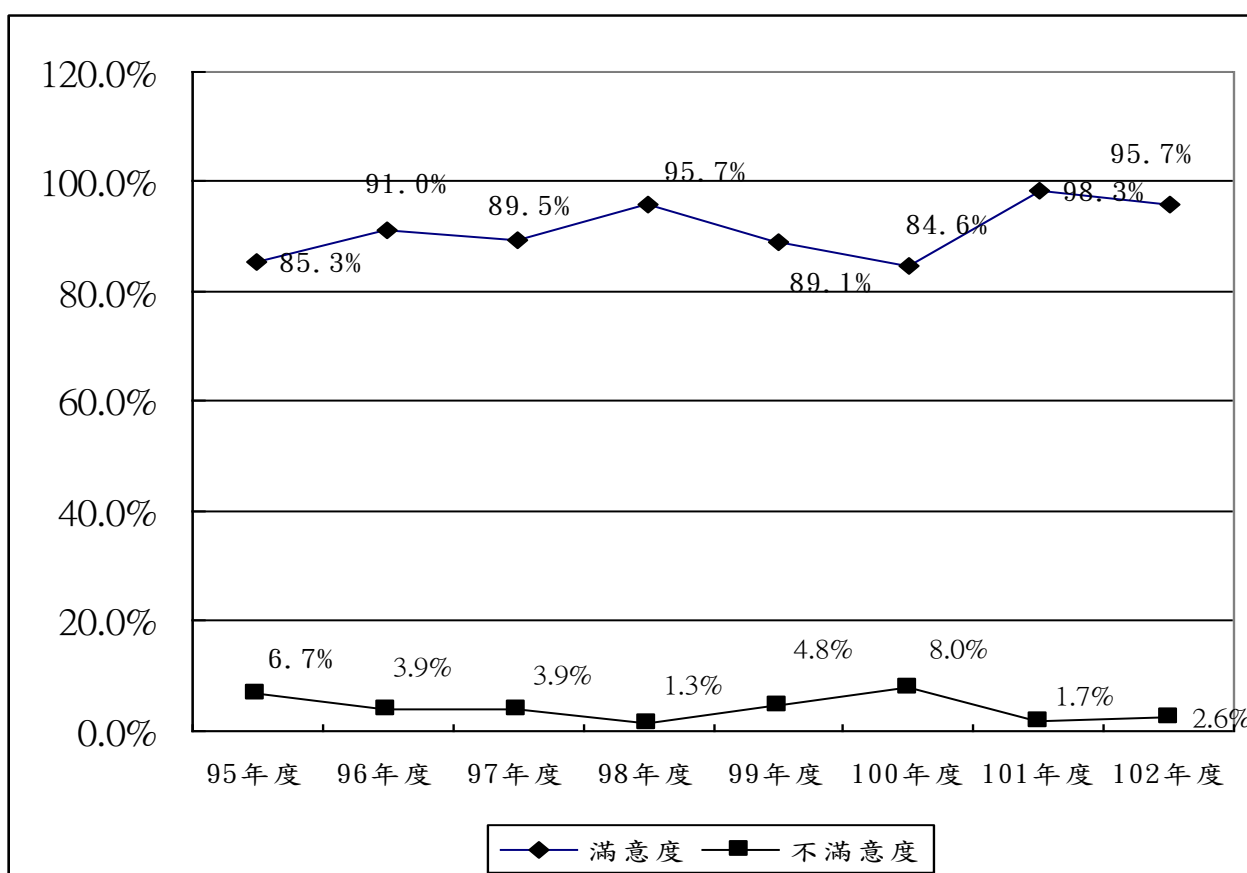


圖 3-13 對縣政府服務場所內外環境及服務設施滿意度趨勢圖

表 3-15 對服務場所內外環境及服務設施滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	6.7%	89.0%	4.3%		
性別					
男	6.8%	87.5%	5.7%		$\chi^2=0.685$ P =0.710
女	6.7%	90.0%	3.3%		
年齡					
20-29 歲	11.8%	88.2%			$\chi^2=13.963$ P =0.083
30-39 歲		96.2%	3.8%		
40-49 歲	14.6%	79.2%	6.3%		
50-59 歲	8.8%	82.4%	8.8%		
60 歲以上	2.4%	95.2%	2.4%		
教育程度					
小學或以下	5.9%	92.6%	1.5%		$\chi^2=7.112$ P =0.715
國(初)中	5.3%	94.7%			
高中(職)	7.0%	86.0%	7.0%		
專科	15.4%	84.6%			
大學	5.3%	86.8%	7.9%		
碩士以上	7.7%	84.6%	7.7%		
職業*					
軍公教	11.1%	83.3%	5.6%		$\chi^2=27.864$ P =0.015
商業、服務業	10.8%	81.1%	8.1%		
工業		100.0%			
農林漁牧業	16.7%	83.3%			
自由業		72.7%	27.3%		
家庭管理	5.6%	94.4%			
待業		92.9%	7.1%		
其他	3.8%	96.2%			
居住地區					
馬公市	7.8%	87.0%	5.2%		$\chi^2=8.601$ P =0.570
湖西鄉	15.8%	78.9%	5.3%		
白沙鄉		93.8%	6.3%		
西嶼鄉	8.3%	91.7%			
望安鄉	6.3%	93.8%			
七美鄉		100.0%			

*p<0.05

(十)對縣政府公務人員的辦事效率滿意度

表 3-16 及圖 3-14 顯示，以回答的 212 位受訪者來看，對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.6%(非常滿意 2.8%；滿意 87.8%)，較 101 年度下降了 4.9%。不滿意程度為 9.4%，較 101 年度提高了 4.9%。此一結果顯示，受訪者對縣政府公務人員辦事效率大致上是滿意的。表 3-17 及圖 3-15 的趨勢可看出網年的滿意度約在 71%-85%之間，101 年達到 95.5%最高，本年度滿意度的 90.6%為歷年第 2 高。

表 3-18 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示受訪者對縣政府公務人員的辦事效率與年齡和職業有顯著關聯，60 歲以上的滿意度最高，50-59 歲的不滿意最高，自由業的不滿意度高於其他職業，其餘在性別、教育程度和居住地區等變項無關聯。

表 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	6	2.8%
滿意	186	87.8%
不滿意	17	8.0%
很不滿意	3	1.4%
合 計	212	100.0%

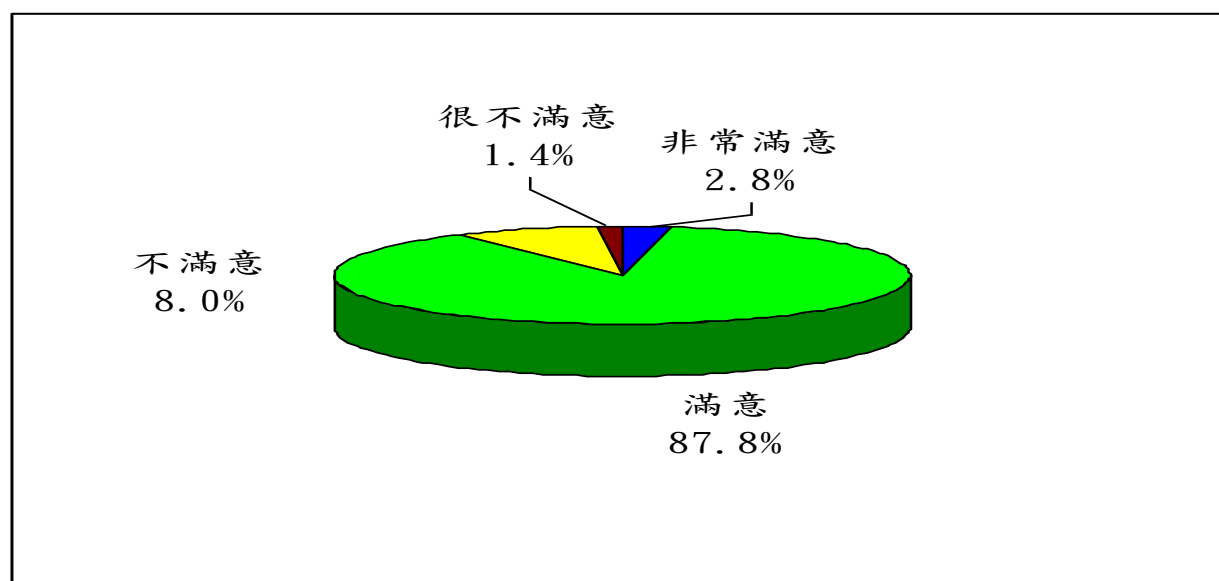


圖 3-14 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度圓形圖

表 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95	82.6%	8.5%	
96	84.1%	8.4%	
97	85.8%	7.1%	
98	71.2%	2.5%	
99	78.2%	13.4%	
100	70.8%	10.0%	
101	95.5%	4.5%	
102	90.6%	9.4%	

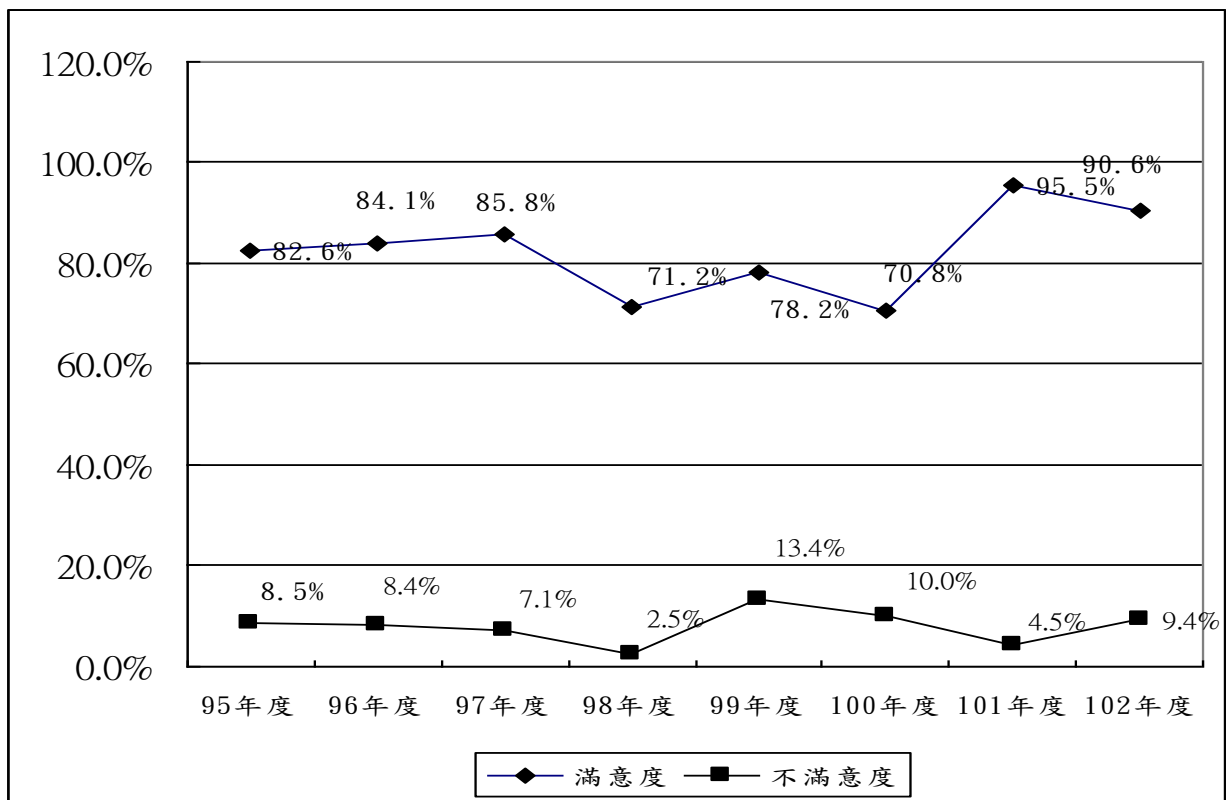


圖 3-15 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度趨勢圖

表 3-18 對縣政府公務人員的辦事效率滿意度交叉表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	2.8%	87.8%	8.0%	1.4%	
性別					
男	4.4%	85.7%	9.9%		$\chi^2=5791$ P =0.215
女	1.7%	89.3%	6.6%	2.5%	
年齡**					
20-29 歲		94.1%		5.9%	$\chi^2=32.179$ P =0.009
30-39 歲	3.7%	85.2%	3.7%	7.4%	
40-49 歲	8.2%	77.6%	14.3%		
50-59 歲	2.8%	80.6%	16.7%		
60 歲以上		96.4%	3.6%		
教育程度					
小學或以下		98.5%	1.5%		$\chi^2=21.892$ P =0.346
國(初)中	5.0%	80.0%	15.0%		
高中(職)	5.2%	84.5%	8.6%	1.7%	
專科	6.7%	80.0%	13.3%		
大學		84.2%	10.5%	5.3%	
碩士以上	7.7%	76.9%	15.4%		
職業*					
軍公教		88.9%	11.1%		$\chi^2=47.432$ P =0.012
商業、服務業	7.9%	78.9%	10.5%	2.6%	
工業		100.0%			
農林漁牧業	16.7%	83.3%			
自由業	9.1%	54.5%	27.3%	9.1%	
家庭管理		91.7%	5.6%	2.8%	
待業		93.7%	6.3%		
其他		94.2%	5.8%		
馬公市	3.3%	83.0%	12.0%	1.7%	$\chi^2=19.819$ P =0.469
湖西鄉	10.5%	78.9%	10.5%		
白沙鄉		100.0%			
西嶼鄉		92.9%	7.1%		
望安鄉		93.8%		6.3%	
七美鄉		100.0%			

**p<0.01 *p<0.05

1. 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因

以回答對縣政府公務人員的辦事效率滿意的 212 位受訪者，進一步分析其滿意的原因，在複選的情況下，由表 3-19 及圖 3-16 可看出「服務人員善盡協助職責、解答詳盡」居首位 61.1%，其次是「申請書表或準備的文件清楚簡易」的 12.5%，第 3 的為「審查流程迅速」的 11.1%。與 101 年度排序相同。

表 3-19 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因表

意見	比 例	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹	百分比 (總表示人次) ²	排序
政府公告的申請程序清楚		6	2.6%	2.3%	6
申請書表或準備的文件清楚簡易		32	13.6%	12.5%	2
審查流程迅速		30	12.8%	11.7%	3
服務人員善盡協助職責、解答詳盡		157	66.8%	61.1%	1
發證或發照迅速		10	4.3%	3.9%	5
相關單位的會勘流程迅速		16	6.8%	6.2%	4
其他		6	2.6%	2.3%	不排序
合計		257		100%	

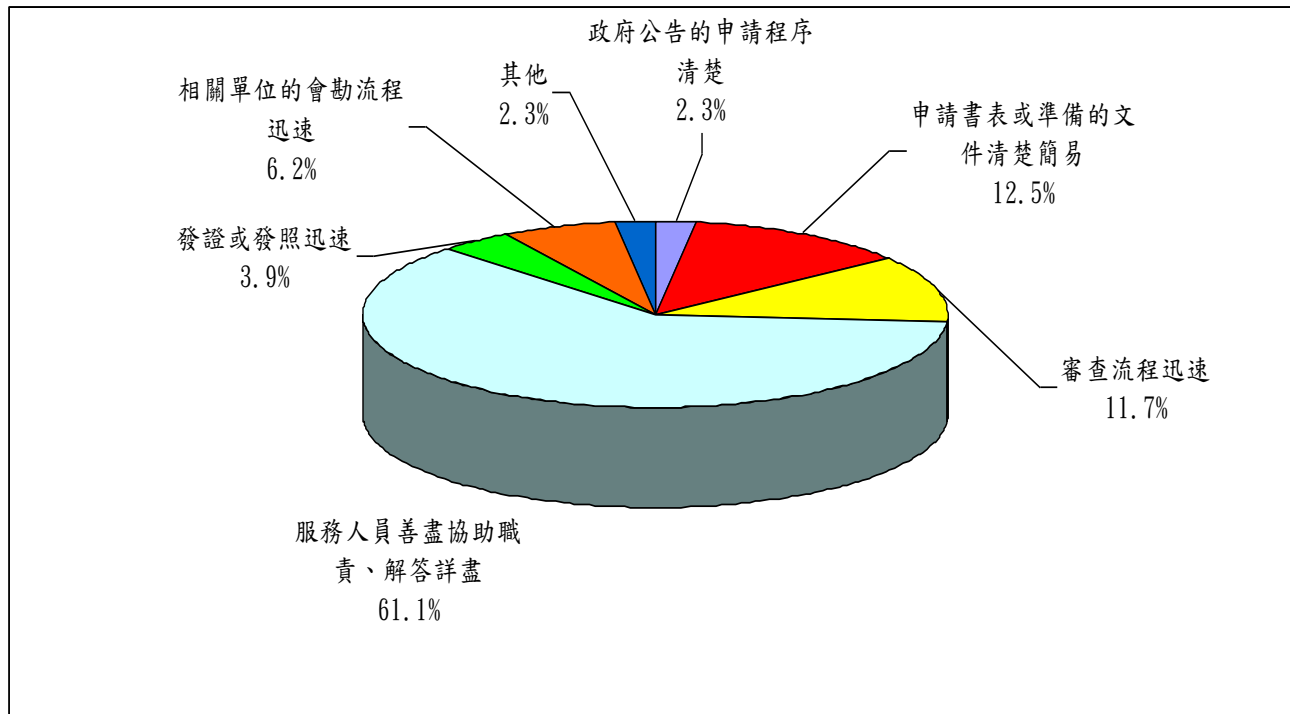


圖 3-16 對縣政府公務人員的辦事效率滿意原因圓形圖

¹表示人次/212(受訪人數)

²表示人次/257(總表示人次)

2. 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因

以 20 位回答不滿意的受訪者分析，在複選的情況下，由表 3-20 及圖 3-17 發現「服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡」仍居首位高達 22.0%，「相關單位的會勘流程冗長」(18.0%)躍居第 2，其次依序為審查或勘查流程冗長的 16% 和申請書表或準備的文件過於繁瑣的 14%。因而相關單位應該繼續加強所屬人員能具有善盡協助職責、耐心對民眾解答詳盡的辦事效率，方能消彌民眾的不滿。

表 3-20 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ³	百分比 (總表示人次) ⁴	排序
政府公告的申請程序不夠清楚		4	14.8%	8.0%	6
申請書表或準備的文件過於繁瑣		7	25.9%	14.0%	4
審查或勘查流程冗長		8	29.6%	16.0%	3
服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡		11	40.7%	22.0%	1
案件辦理或發證(照)時效過長		6	22.2%	12.0%	5
相關單位的會勘流程冗長緩慢		9	33.3%	18.0%	2
審核人員挑剔		4	14.8%	8.0%	6
涉及的相關單位過多		1	3.7%	2.0%	8
其他		0	0.0%	0.0%	不排序
合計		50		100%	

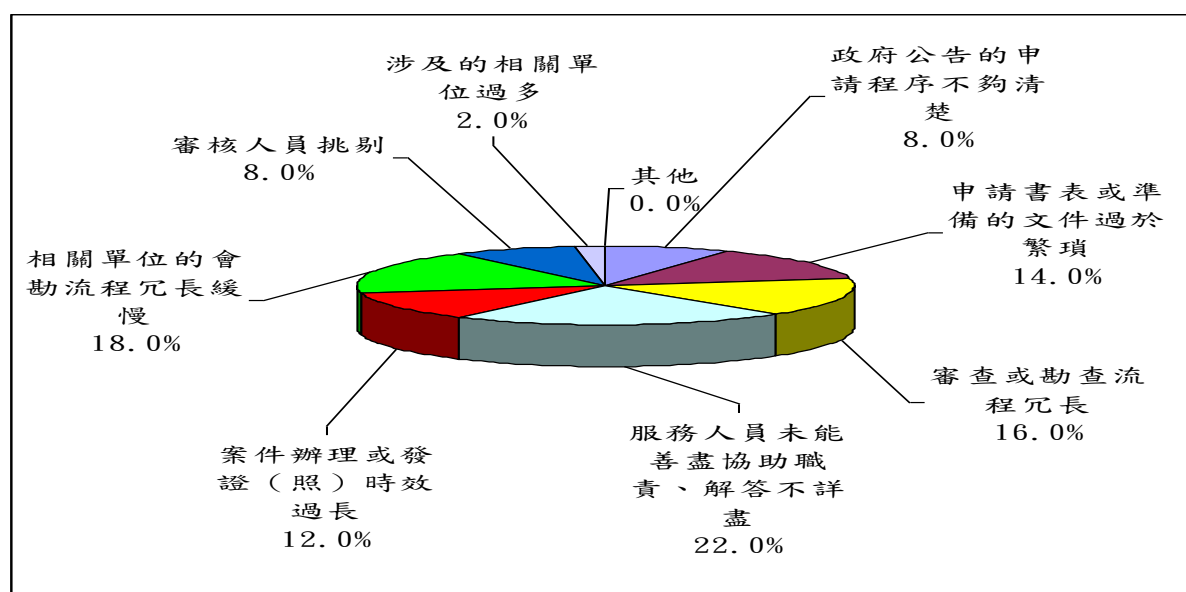


圖 3-17 對縣政府公務人員的辦事效率不滿意原因圓形圖

³表示人次/20(受訪人數)

⁴表示人次/50(總表示人次)

(十一)對目前縣政府的為民服務工作是否有進步

表 3-21 及圖 3-18 顯示，以回答的 212 位受訪者來看，受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 90.5%（進步很多 6.6%；進步一點點 83.9%），較前 1 年退步的為 9.5%，顯示民眾大致肯定縣府團隊過去 1 年為民服務的工作。

表 3-22 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對這 1 年縣政府的為民服務工作是否有進步跟性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項無關聯。

表 3-21 縣政府為民服務工作是否有進步統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
進步很多	14	6.6%
進步一點點	178	83.9%
有些退步	19	9.0%
退步很多	1	0.5%
合 計	212	100%

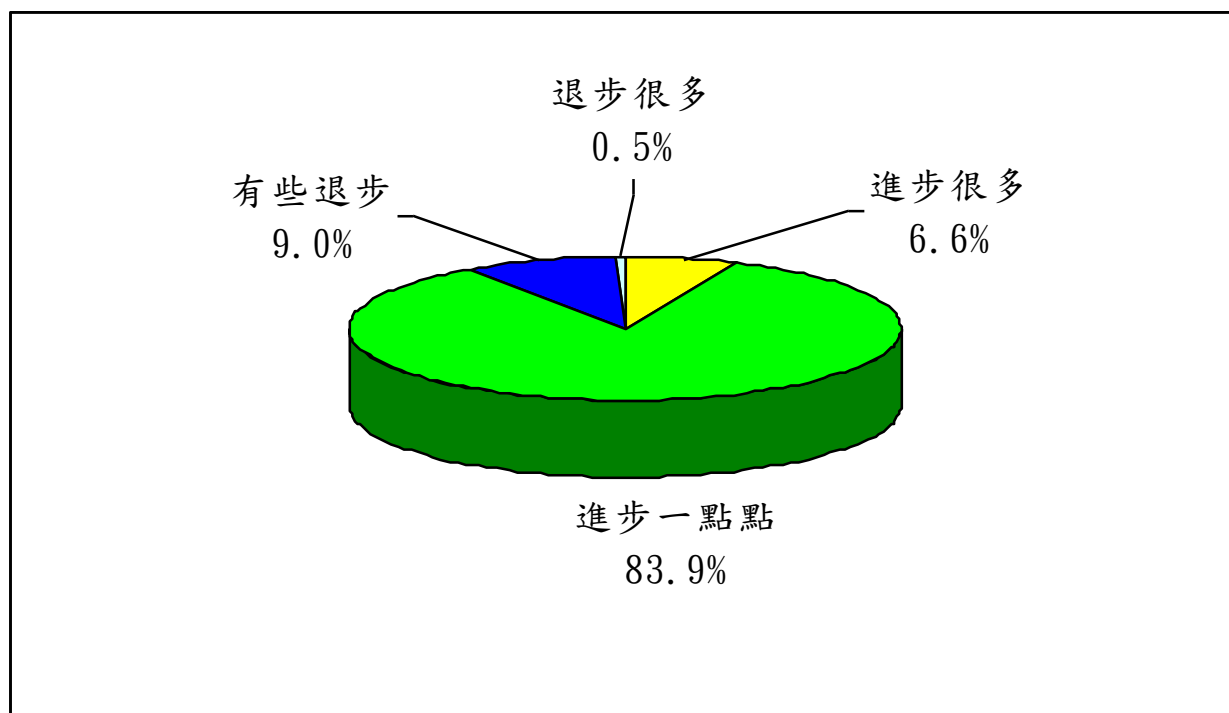


圖 3-18 縣政府為民服務工作是否有進步圓形圖

表 3-22 縣政府為民服務工作是否有進步交叉表

	進步很多	進步一點點	有些退步	退步很多	卡方檢定值
全體	6.6%	83.9%	9.0%	0.5%	
性別					
男	8.2%	84.1%	7.7%		$\chi^2=1.713$ P =0.788
女	5.0%	83.5%	9.9%	0.8%	
年齡					
20-29 歲		94.1%	5.9%		$\chi^2=18.139$ P =0.316
30-39 歲	7.4%	74.1%	14.8%	3.7%	
40-49 歲	4.1%	87.8%	8.2%		
50-59 歲	5.6%	77.8%	16.7%		
60 歲以上	9.6%	85.5%	4.8%		
教育程度					
小學或以下	10.2%	86.3%	1.5%		$\chi^2=22.321$ P =0.323
國(初)中	5.0%	85.0%	10.0%		
高中(職)	1.7%	84.5%	13.8%		
專科	6.7%	86.7%	6.7%		
大學	10.5%	71.1%	15.8%	2.6%	
碩士以上		92.3%	7.7%		
職業					
軍公教	5.6%	88.9%	5.6%		$\chi^2=31.307$ P =0.304
商業、服務業	5.3%	78.9%	13.2%	2.6%	
工業	18.2%	63.6%	18.2%		
農林漁牧業	25.0%	75.0%			
自由業		81.8%	18.2%		
家庭管理		91.7%	8.3%		
待業	3.2%	84.4%	12.5%		
其他	8.7%	85.5%	5.8%		
居住地區					
馬公市	7.2%	79.9%	12.0%	0.9%	$\chi^2=10.666$ P =0.954
湖西鄉	5.3%	84.2%	10.5%		
白沙鄉	4.6%	92.3%	3.1%		
西嶼鄉	7.1%	85.7%	7.1%		
望安鄉		93.8%	6.3%		
七美鄉	14.3%	85.7%			

1. 縣政府這1年來為民服務工作最有進步的事項

有 192 人次回答此一題項，在複選的情況下，由表 3-23 及圖 3-19 可看出「服務人員服務態度」居首位，高達 71.0%，其次是「整體服務空間與設施」的 10.2%，第 3 為「明確且便捷的作業流程」的 7.7%，前 3 位的排序與前 2 年度大致類似。

表 3-23 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項

事項	比 例	人次	百分比	排序
服務人員服務態度		147	71.0%	1
整體服務空間與設施		21	10.2%	2
明確且便捷的作業流程		16	7.7%	3
資訊化的應用		6	2.9%	5
服務人員的專業能力		7	3.4%	4
其他		10	4.8%	不排序
合 計		207	100%	

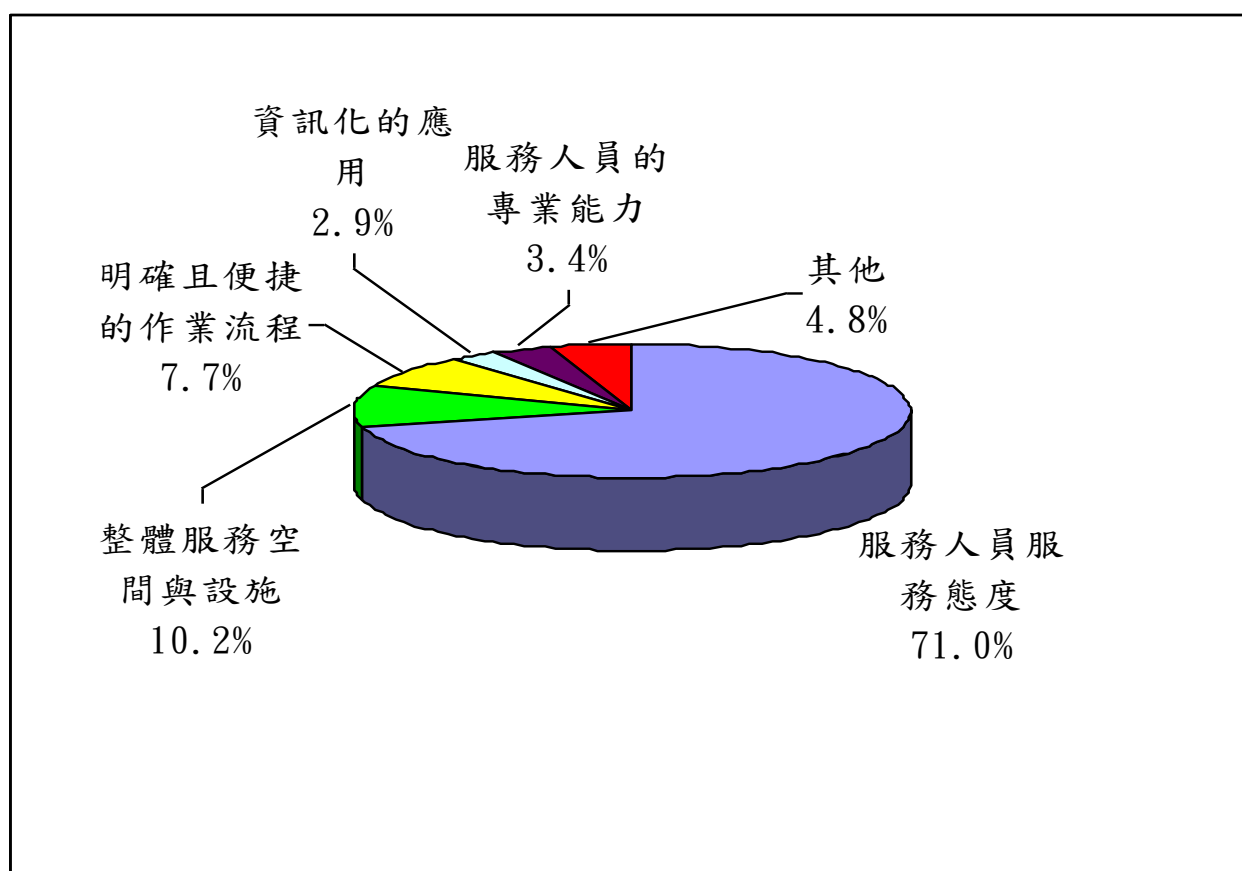


圖 3-19 縣政府這 1 年來為民服務工作最有進步的事項圓形圖

2. 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項

有 20 人次回答此一題項，在複選的情況下，由表 3-24 及圖 3-20 可看出排名第 1 的為「服務人員服務態度」的 27.3%，排第 2 的為「申辦的作業流程及標準」和「服務人員專業能力」都是 18.2%，與往年的排序差異不大。

表 3-24 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項表

事項 \ 比例	人數	百分比	排序
服務人員服務態度	9	27.3%	1
整體服務空間與設施	4	12.1%	4
申辦的作業流程及標準	6	18.2%	2
資訊化的程度	3	9.1%	5
服務人員的專業能力	6	18.2%	2
其他	5	15.1%	不排序
合 計	33	100%	

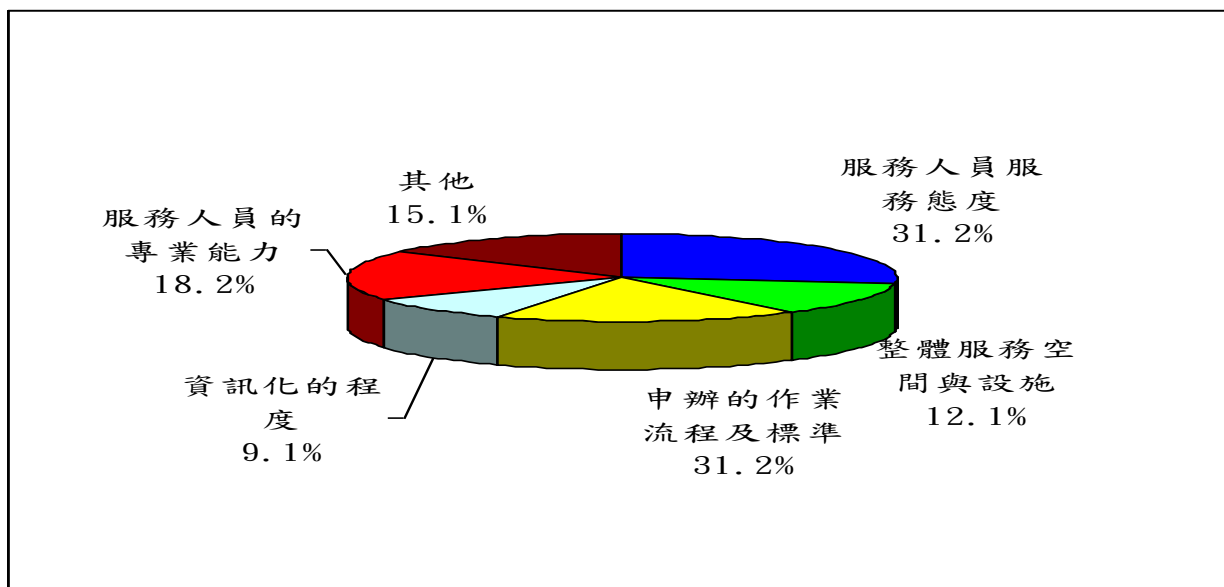


圖 3-20 縣政府為民服務工作最沒有進步，甚至退步的事項圓形圖

(十二) 為民服務中心

表 3-25 及圖 3-21 顯示，在全體 611 位受訪者中，有 145 人(23.7%)知道縣政府設有為民服務中心提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，與去年相類似，顯示仍須努力宣導此一單位之功能。

表 3-25 是否知道縣府設有為民服務中心意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	145	23.7%
不知道	466	76.3%
合 計	611	100%

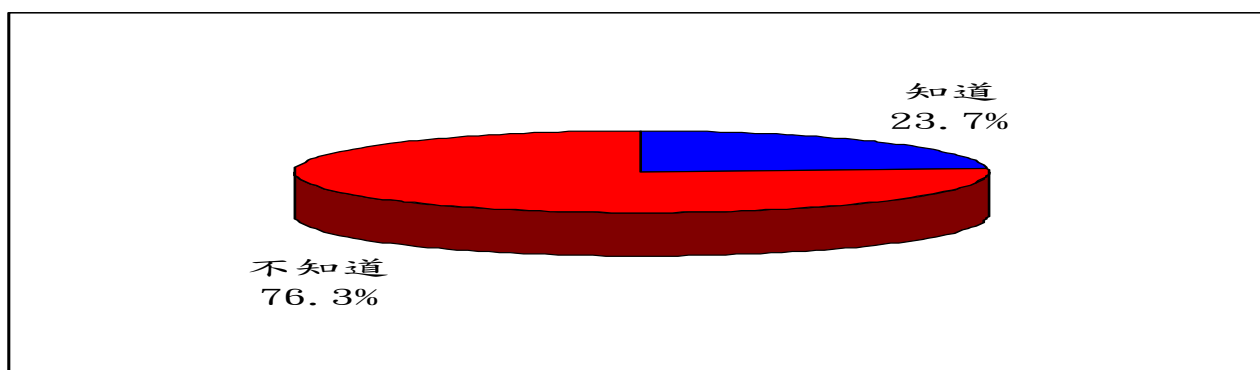


圖 3-21 是否知道縣府設有為民服務中心圓形圖

1. 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項

表 3-26 及圖 3-22 顯示，在 145 位知道縣政府有設立為民服務中心的受訪者中，有 10 人(6.9%)曾透過為民服務中心協助洽公事項，與往年類似。

表 3-26 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
是	10	6.9%
否	135	93.1%
合 計	145	100%

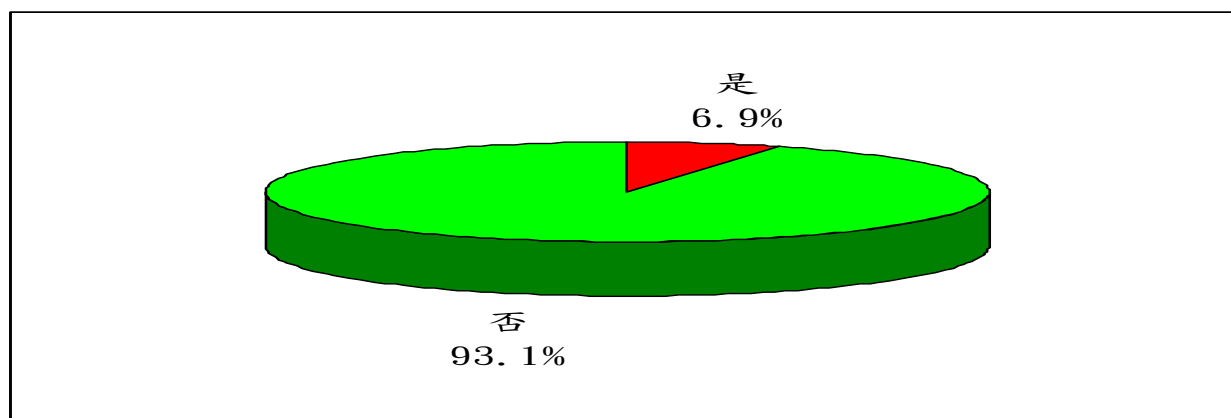


圖 3-22 是否曾透過為民服務中心協助洽公事項圓形圖

2. 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度

表 3-27 及圖 3-23 顯示，在 10 位接受為民服務中心的受訪者中，對為民服務中心之服務到滿意有 80.0%(非常滿意 10.0%、滿意 70.0%)，大致上來民眾對為民服務中心的服務有一定程度的肯定。

表 3-27 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	1	10.0%
滿意	7	70.0%
不滿意	1	10.0%
很不滿意	1	10.0%
合 計	10	100%

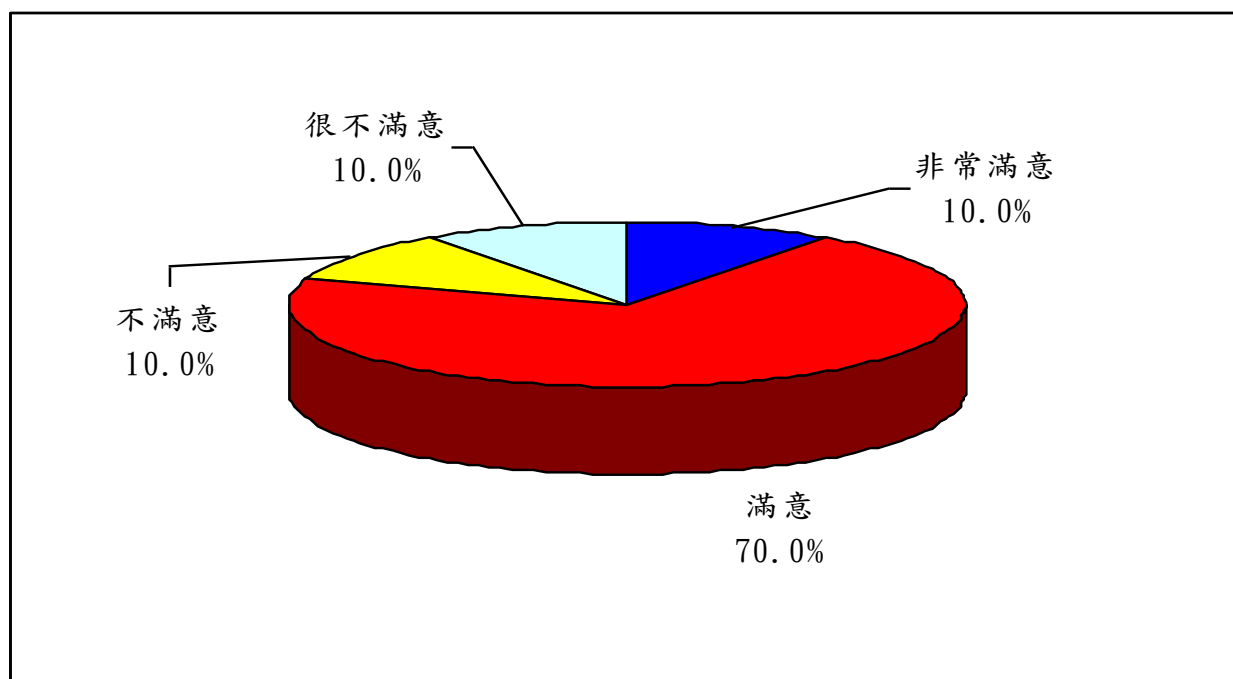


圖 3-23 對於為民服務中心人員提供之服務滿意度圓形圖

(十三) 縣民時間

表 3-28 及圖 3-24 顯示，有 22.3%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，雖較 101 年度提高了 3.1%，但仍嫌不足，值得再加以宣導。

表 3-28 是否知道縣民時間意見表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	136	22.3%
不知道	475	77.7%
合計	611	100%

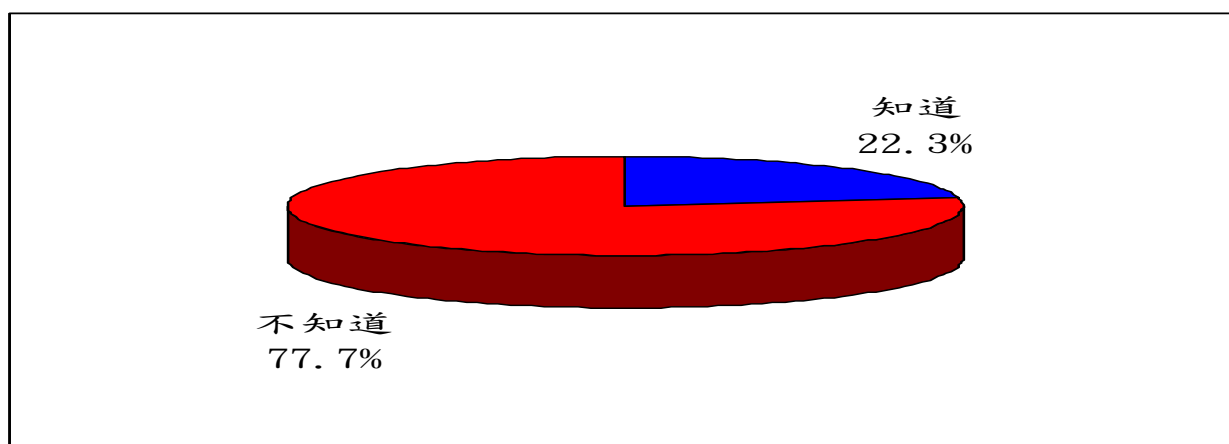


圖 3-24 是否知道縣民時間圓形圖

1. 是否曾透過縣民時間尋求協助

表 3-29 及圖 3-25 顯示，136 位知道縣民時間的受訪者中，有 11 人(8.1%)曾透過縣民時間尋求協助，與往年類似。

表 3-29 是否曾透過為民服務中心協助表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
是	11	8.1%
否	125	91.9%
合計	136	100%

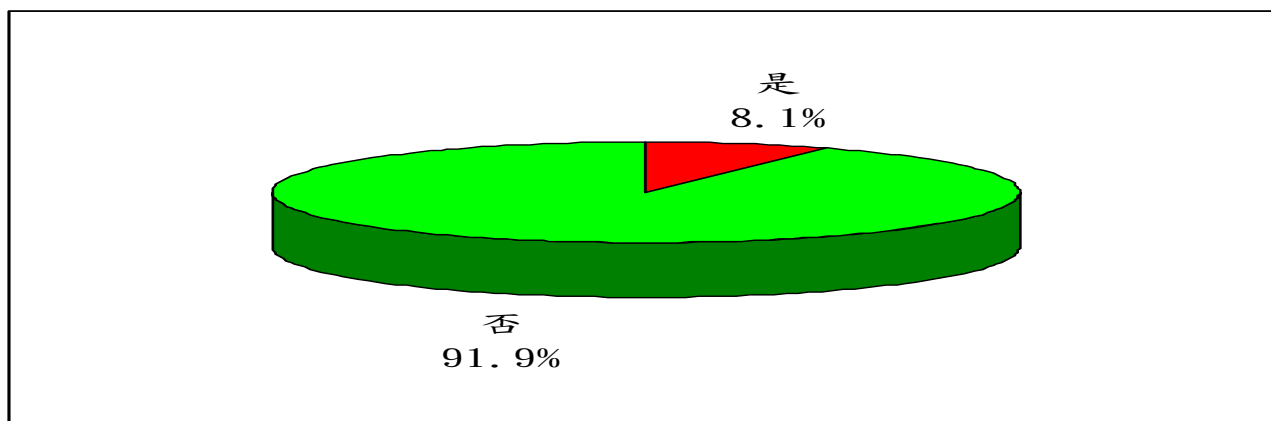


圖 3-25 是否曾透過為民服務中心協助圓形圖

2. 縣民時間解決問題滿意度

表 3-30 及圖 3-26 顯示，在 11 位接受縣民時間服務的受訪者中，有 63.6% 滿意縣民時間解決問題之服務，較 101 年度略為降低。

表 3-30 縣民時間解決問題滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	0	0.0%
滿意	7	63.6%
不滿意	3	27.3%
很不滿意	1	9.1%
合 計	11	100%

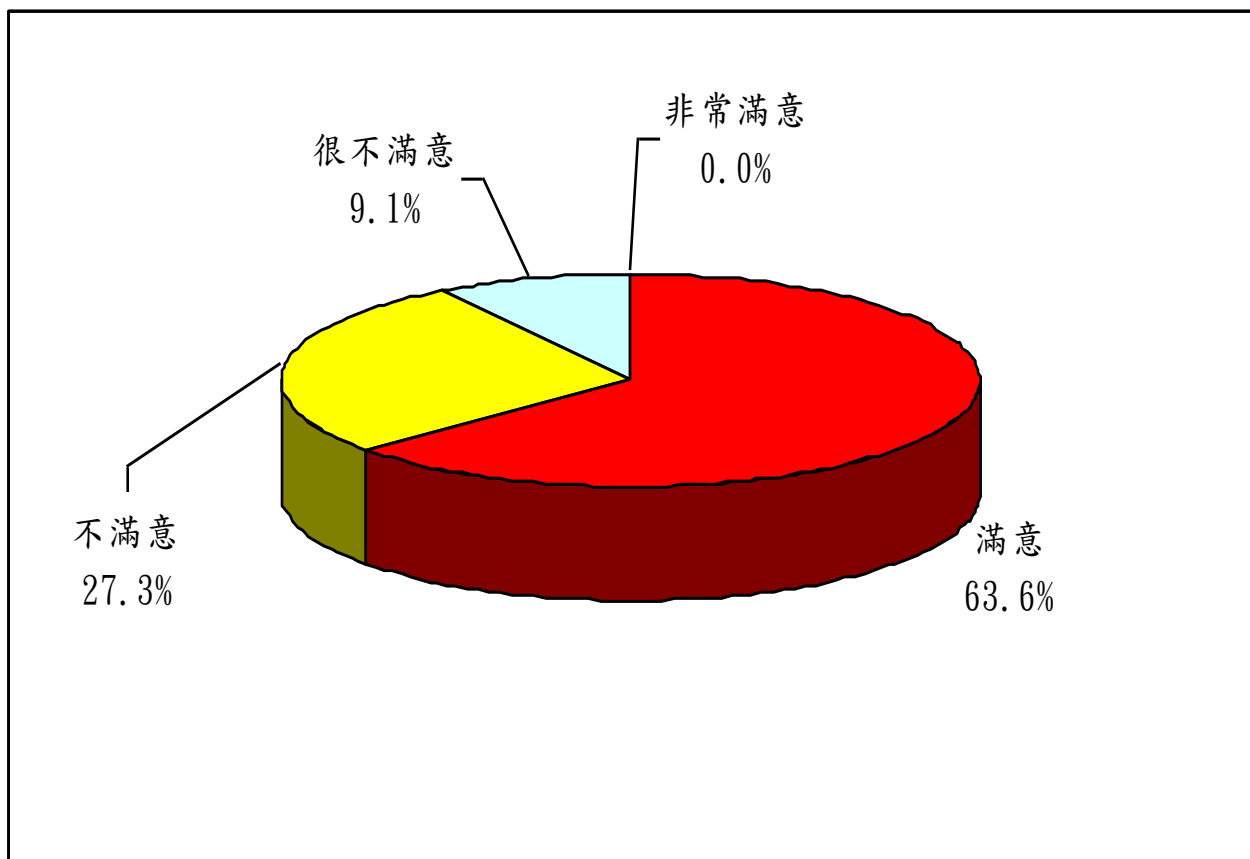


圖 3-26 縣民時間解決問題滿意度圓形圖

三、縣民對縣政府施政及為民服務整體表現之評價

(一)對縣政府的施政比較滿意的項目

表 3-31 及圖 3-27 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最滿意的項目分別為治安維護(14.9%)、交通改善(11.5%)、改善環境整潔(10.6%)、公共建設(9.0%)和推動觀光旅遊(7.8%)。此與 101 年度相比較，前 5 名中，推動觀光旅遊從第 2 降為今年的第 5，公共建設則擠下社會福利排到第 4，但大致上民眾滿意縣政府施政的前 6 個項目與往年類似。

表 3-31 對縣政府的施政比較滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁵	百分比 (總表示人次) ⁶	排序
公共建設		110	18.0%	9.0%	4
健全醫療保健		68	11.1%	5.6%	7
推動社會福利		89	14.5%	7.3%	6
改善環境整潔		129	21.1%	10.6%	3
治安維護		182	29.7%	14.9%	1
美化景觀風貌		47	7.7%	3.8%	8
推動工商發展		29	4.7%	2.4%	9
推動觀光旅遊		95	15.5%	7.8%	5
交通改善		141	23.0%	11.5%	2
推動文化藝術		29	4.7%	2.4%	9
辦理中小學教育		28	4.6%	2.3%	11
城市行銷		16	2.6%	1.3%	12
改善農漁牧政策		16	2.6%	1.3%	12
改善土地政策		16	2.6%	1.3%	12
其他		227	37.1%	18.6%	不排序
合計		1222		100%	

⁵表示人次/611(受訪人數)

⁶表示人次/1222(總表示人次)

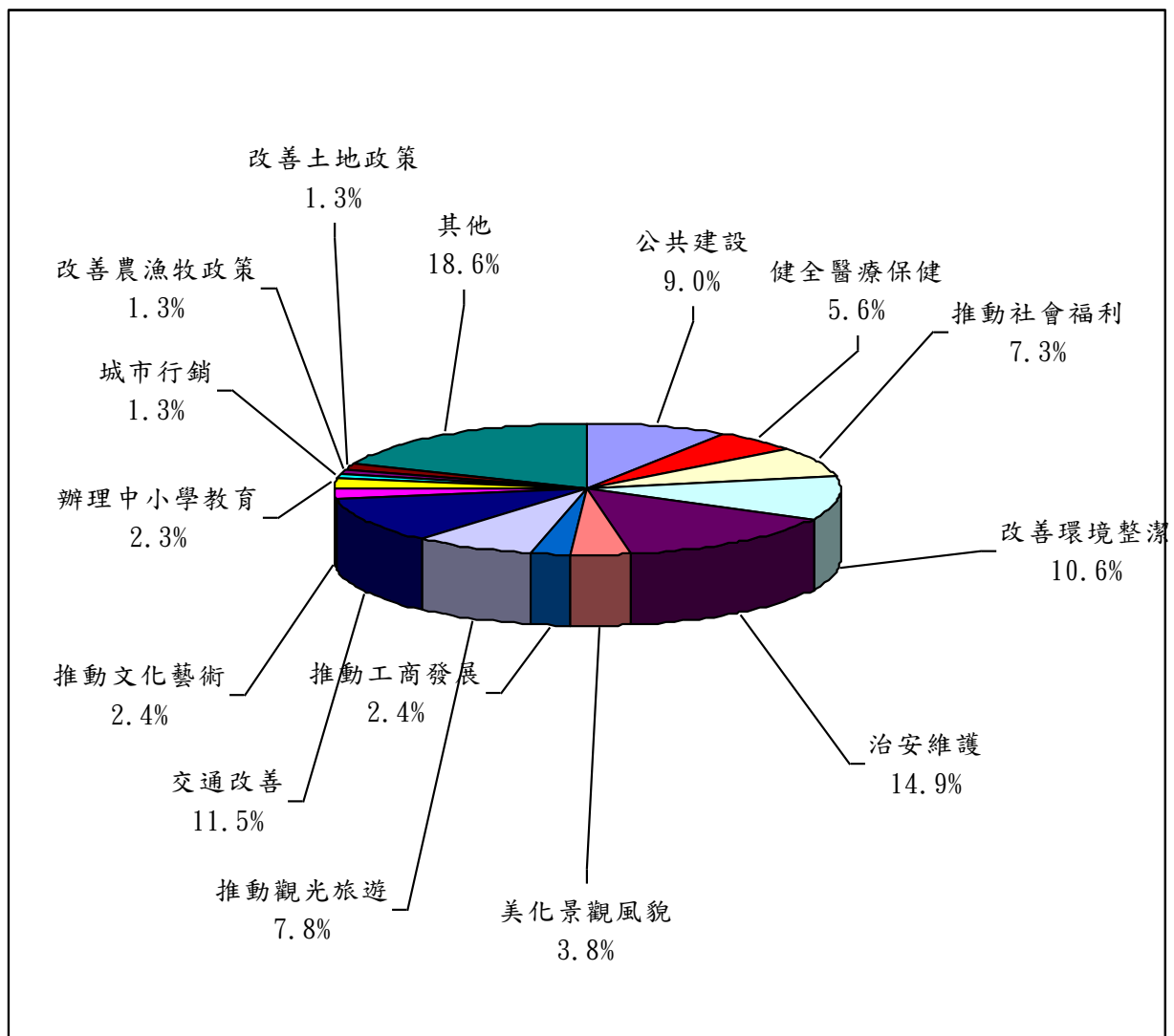


圖 3-27 對縣政府的施政比較滿意項目圓形圖

(二)對縣政府的施政比較不滿意的項目

表 3-32 及圖 3-28 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府施政最不滿意的項目分別為健全醫療保健(21.4%)、交通改善(10.7%)、公共建設(8.4%)、推動社會福利(7.2%)和推動觀光旅遊(4.9%)。其中除公共建設與推動社會福利排序互換外，其餘與 101 年調查的排序相同。一如往昔，民眾對本縣醫療環境仍持續保持不滿意的首位，有賴中央主管機關能正視，大力加以協助改善本縣醫療軟硬體設施。

表 3-32 對縣政府的施政比較不滿意項目表

意見	比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁷	百分比 (總表示人次) ⁸	排序
公共建設		83	13.6%	8.4%	3
健全醫療保健		211	34.5%	21.4%	1
推動社會福利		71	11.6%	7.2%	4
改善環境整潔		42	6.9%	4.3%	6
治安維護		29	4.7%	2.9%	7
美化景觀風貌		13	2.1%	1.3%	12
推動工商發展		23	3.8%	2.3%	8
推動觀光旅遊		48	7.8%	4.9%	5
交通改善		105	17.2%	10.7%	2
推動文化藝術		12	2.0%	1.2%	13
辦理中小學教育		19	3.1%	1.9%	9
城市行銷		14	2.3%	1.4%	11
改善農漁牧政策		17	2.8%	1.7%	10
改善土地政策		11	1.8%	1.1%	14
其他		286	46.7%	29.1%	不排序
合 計		984		100%	

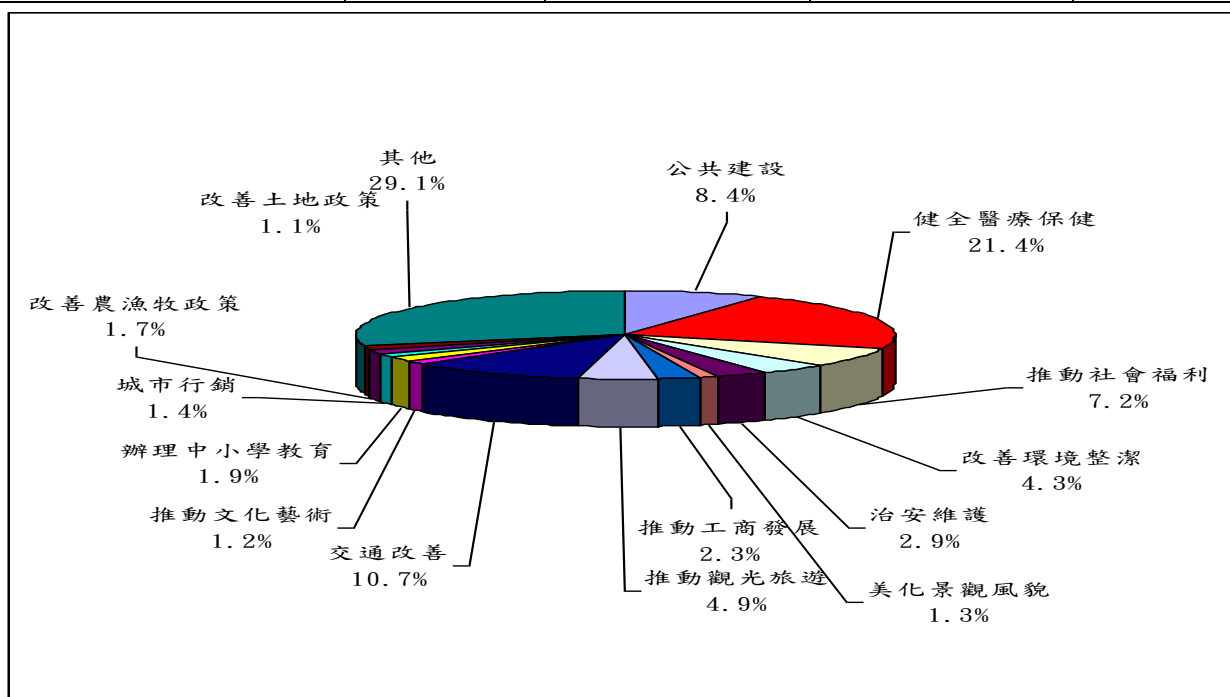


圖 3-28 對縣政府的施政比較不滿意項目圓形圖

⁷表示人次/611(受訪人數)

⁸表示人次/984(總表示人次)

(三)對縣政府的整體施政滿意度

表 3-33 及圖 3-29 顯示，以回答的 611 位受訪者來分析，對縣政府的整體施政表現及為民服務工作在滿意程度以上為 79.0%（非常滿意 1.3%；滿意 77.7%），較 101 年略降 1.4%。不滿意程度為 21.0%（很不滿意 2.0%；不滿意 19.0%），較 101 年度增加了 1.4%。

從表 3-34 及圖 3-30 可看出民眾對縣政府整體施政滿意度及為民服務工作，今年可以排到第 2 高，值得肯定縣府團隊這 1 年的表現。

表 3-35 為交叉分析結果由卡方值及 p 值顯示，受訪者對縣政府的整體施政及為民服務工作滿意度和學歷、居住地區有顯著關聯。碩士以上受訪者不滿意度高於其他教育程度，馬公市受訪者不滿意度高於其他鄉市。其餘在性別、年齡和職業各變項均無顯著關聯。

表 3-33 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意度表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	8	1.3%
滿意	475	77.7%
不滿意	116	19.0%
很不滿意	12	2.0%
合 計	611	100%

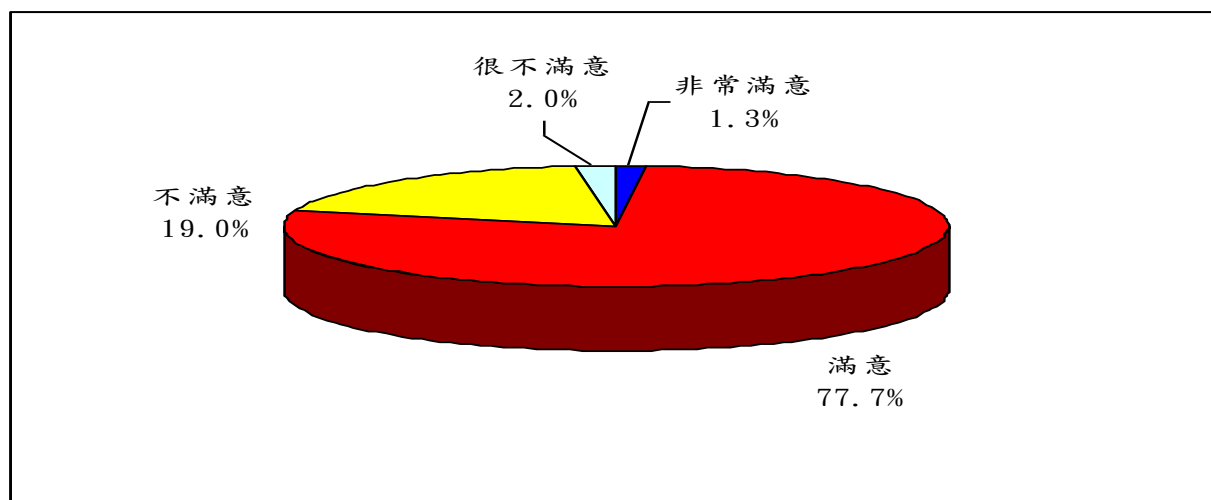


圖 3-29 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意圓形圖

表 3-34 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意度統計表

年度	滿意度	不滿意度	備註
95	50.1%	9.6%	
96	61.9%	10.0%	
97	60.8%	12.6%	
98	53.3%	4.1%	
99	49.8%	14.2%	
100	46.6%	18.8%	
101	80.4%	19.6%	
102	79.0%	21.0%	

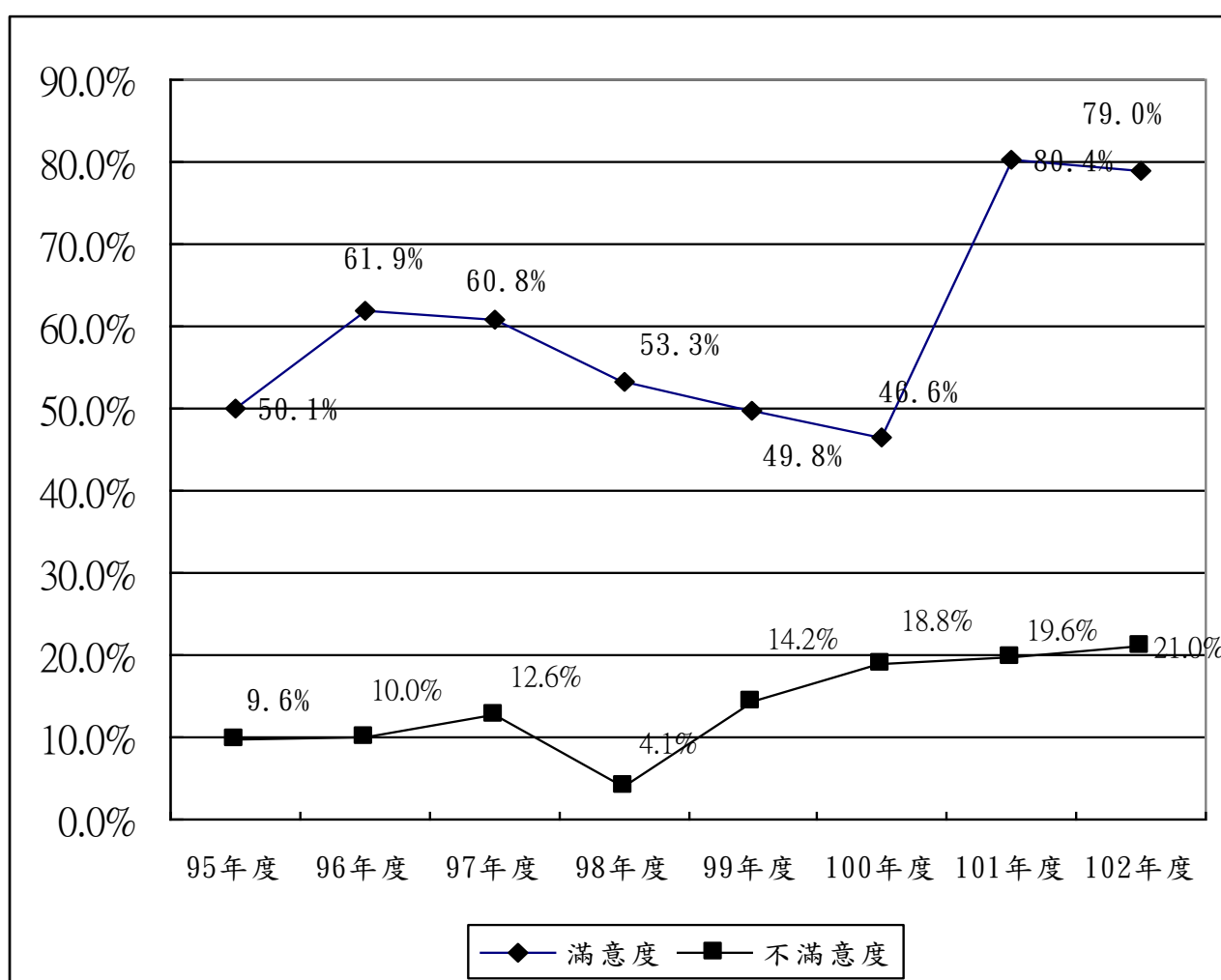


圖 3-30 對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意趨勢圖

表 3-35 對縣政府的整體施政及為民服務工作滿意度交叉分析表

	非常滿意	滿意	不滿意	很不滿意	卡方檢定值
全體	1.3%	77.7%	19.0%	2.0%	
性別					
男	1.9%	74.6%	21.3%	2.2%	$\chi^2=3.219$ P =0.359
女	0.9%	80.2%	17.2%	1.7%	
年齡					
20-29 歲		79.6%	18.4%	2.0%	$\chi^2=17.577$ P =0.129
30-39 歲	1.2%	75.3%	19.8%	3.7%	
40-49 歲	1.8%	75.0%	21.4%	1.8%	
50-59 歲		69.5%	27.1%	3.4%	
60 歲以上	2.0%	83.3%	13.9%	0.8%	
教育程度**					
小學或以下	1.8%	85.2%	11.7%	1.3%	$\chi^2=33.691$ P =0.004
國(初)中	1.2%	75.6%	22.0%	1.2%	
高中(職)		75.9%	21.0%	3.1%	
專科	5.3%	76.3%	18.4%		
大學	1.1%	69.0%	28.7%	1.1%	
碩士以上		57.9%	31.6%	10.5%	
職業					
軍公教	3.1%	68.8%	28.1%		$\chi^2=30.241$ P =0.087
商業、服務業		80.5%	16.8%	2.7%	
工業	2.8%	66.7%	25.0%	5.6%	
農林漁牧業		84.8%	15.2%		
自由業		66.7%	25.0%	8.3%	
家庭管理	0.9%	75.5%	22.6%	0.9%	
待業	2.9%	75.7%	18.4%	2.9%	
其他	0.8%	86.4%	12.1%	0.8%	
居住地區*					
馬公市	1.4%	72.8%	23.4%	2.5%	$\chi^2=27.399$ P =0.026
湖西鄉		87.5%	11.3%	1.3%	
白沙鄉		87.1%	11.3%	1.6%	
西嶼鄉	6.1%	75.5%	18.4%		
望安鄉		87.5%	9.4%	3.1%	
七美鄉		87.5%	12.5%		

**p< 0.01, *p<0.05

(四) 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目

表 3-36 及圖 3-31 顯示，在複選的情況下，受訪者對縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目分別為醫療保健(24.4%)、交通改善(12.9%)、推動社會福利 (8.2%)、公共建設(7.9%)和推動觀光旅遊(5.4%)，與 101 年度比較，除公共建設與推動觀光旅遊排序互調外，其餘項目與往年相同，顯示民眾對縣政府施政優先順序仍是在醫療、交通、社福、觀光旅遊和建設等項目，可供縣府團隊施政之參考。

表 3-36 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目意見表

意見 \ 比例	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁹	百分比 (總表示人次) ¹⁰	排序
公共建設	81	13.2%	7.9%	4
健全醫療保健	250	40.8%	24.4%	1
推動社會福利	84	13.7%	8.2%	3
改善環境整潔	52	8.5%	5.1%	6
治安維護	26	4.2%	2.5%	7
美化景觀風貌	10	1.6%	1.0%	14
推動工商發展	18	2.9%	1.8%	10
推動觀光旅遊	55	9.0%	5.4%	5
交通改善	132	21.6%	12.9%	2
推動文化藝術	13	2.1%	1.3%	12
辦理中小學教育	26	4.2%	2.5%	7
城市行銷	15	2.5%	1.5%	11
改善農漁牧政策	20	3.3%	2.0%	9
改善土地政策	13	2.1%	1.3%	12
其他	229	37.4%	22.4%	不排序
合 計	1024		100%	

⁹表示人次/611(受訪人數)

¹⁰表示人次/1024(總表示人次)

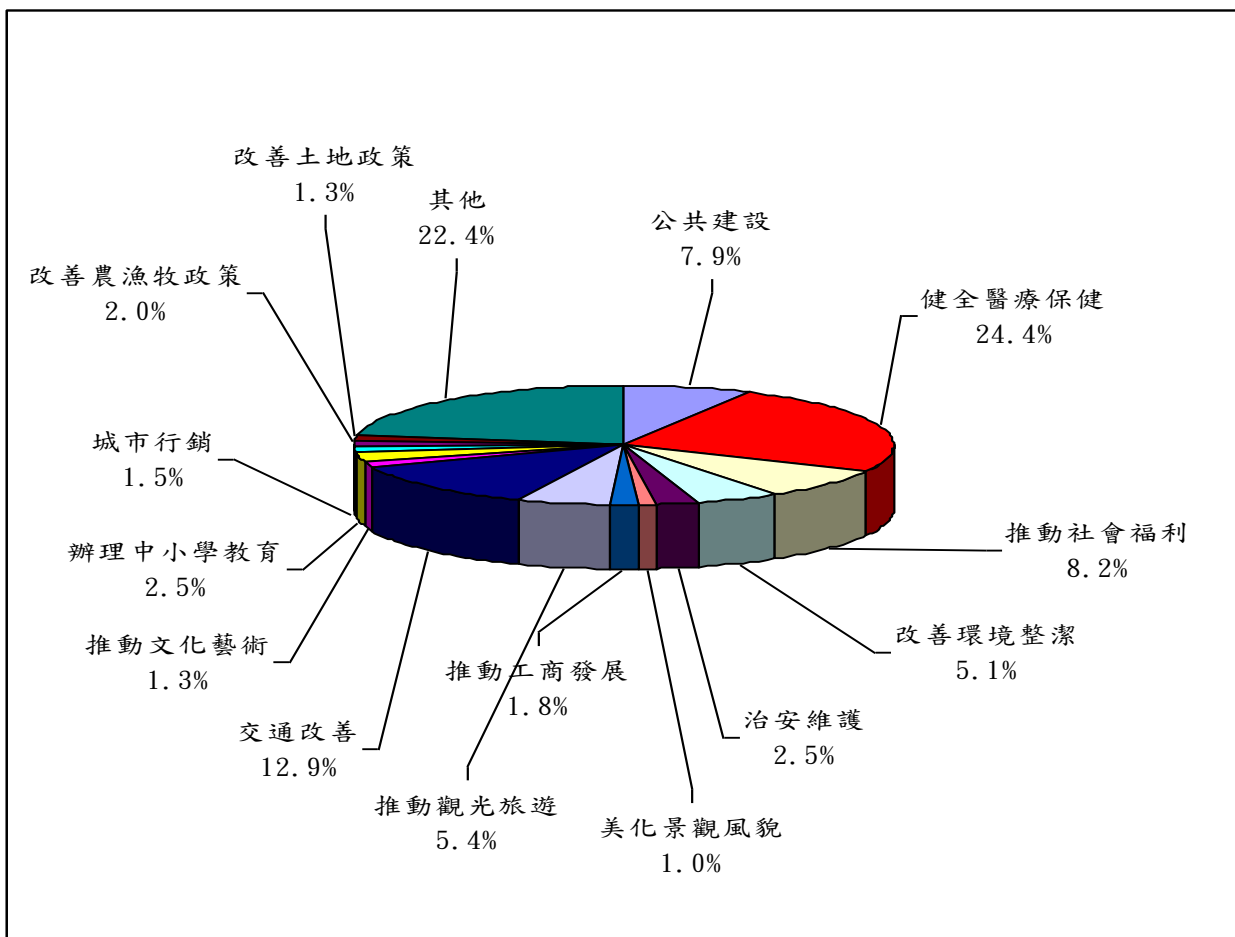


圖 3-31 縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目圓形圖

(五) 民眾對為民服務工作及整體施政意見彙整

針對開放題，本報告依據各鄉市民眾回答之意見，彙集整理如下，有部分雖屬地區性問題，但有些仍屬整體性問題，值得相關單位重視：

馬公市

1. 縣政府應該提倡終生學習，培養第二專長的活動。
2. 夏天一到機票很難買，冬天飛機又減少很多班次。碰到連續假期或是節日更是一票難求。
3. 建議使用電視跑馬燈，讓民眾知道縣府有哪些資源可以利用，例如為民服務中心及縣民時間的服務項目和時間。
4. 大倉媽祖實在沒有必要興建，浪費資源。
5. 感覺縣府執行力不夠，不夠嚴謹。

6. 澎南路段每天下午 3 點左右都會發現有人在飆車，速度很快很危險，建議交通警察能在此路段增設測速照相機。
7. 道路維修工期如果需要很長的時間，建議可以安排在冬天，不應該在夏天觀光旺季客人來時才修路。
8. 請重視環保及漁業資源的保育。
9. 冬天與夏天觀光人數差距太大，希望縣政府可以多舉辦一些冬天的活動。
10. 公車總站車站時間表不夠清楚，不容易了解路線是怎麼走的。
11. 應加強各級學生的公民教育。
12. 施政要務實一點，不要只有建甚麼大神大廟的。
13. 辦理各項活動似乎都只是當成例行公事，不夠積極宣傳。
14. 各縣道旁邊的銀合歡太多，要適時修剪剷除。
15. 醫療環境不佳，生大病都還是要送台灣。
16. 做好的比做不好的還少，尚未達到人民的需求。
17. 希望縣府處理民眾的問題可以快速一點。
18. 北辰菜市場附近交通很亂，現在都沒有看到警察在幫忙指揮了。
19. 白沙到西嶼之間的道路應該要維修。
20. 警察處理民眾申報案件不夠積極。
21. 在縣民時間並沒有完全解決問題。
22. 感覺都只是對工商人員或高經濟能力人民有利，忽略對弱勢民眾的照顧。
23. 有些公共建設似乎沒有充分運用到。
24. 經濟景氣不佳，是否可以減稅，以減輕民眾的負擔。
25. 辦理社會福利的服務人員大小眼，沒有一視同仁的受理民眾的案件。
26. 有事情要找政府幫忙，卻不知道要找那個單位洽辦。
27. 服務人員多一點耐心，醫療技術待加強。
28. 對獨居老人照顧要再加強。
29. 大倉媽祖的建設經費應該要用在更有意義的地方。

30. 經濟已經很差了，機票又要漲價，政府應該要求航空公司不要漲價。
31. 澎湖醫療一直都沒有好好改善過，醫療技術還要再提升。
32. 漁港的水泥太多（防波堤、消波塊），破壞生態環境。
33. 樹木不應該在冬天的時候種。
34. 有很多閒置空地應該要好好利用。
35. 電價漲價不合理。
36. 醫療資源不足，可否補助健保費或是免繳。
37. 希望政府能多重視外勞的打架問題，影響本縣治安。
38. 縣政府的替代役男服務很親切。
39. 菜園往機場的分叉路到路凹凸不平，騎車很危險。
40. 感覺經常在挖馬路，好的也修壞的也修。

白沙鄉

1. 公車時間與船班無法配合，實在很不方便。
2. 岐頭路燈壞掉很久才來修。
3. 沒感受到對本縣觀光有任何推廣活動。
4. 對弱勢團體的福利嚴重不足。
5. 鄉下資源不足。
6. 環評沒過，為何還要在大倉蓋大佛。
7. 資源應該充份用在人民的身上。
8. 醫療資源不足導致澎湖人沒有生病的權利。
9. 盡量為民服務不要光說不練，要關心人民，不要只在乎選票。
10. 希望重視外勞所引起的治安問題。
11. 鄉內很多道路都沒有排水溝。

西嶼鄉

1. 路燈太暗，間隔又遠，這樣行車或行走都很危險。
2. 要加強老人福利。
3. 大倉島蓋媽祖像似乎不太適合。
4. 公車不夠密集，尤其是學生放學時段班次太少。
5. 要多增加就業機會，讓在台灣的小孩回澎湖工作。
6. 西嶼的道路不平有坑洞，很危險。
7. 漁民夏天對冰的需求很多，但製冰場的冰卻不足。
8. 嘉義應加開班次。
9. 偏遠地區的福利要多一點。

湖西鄉

1. 湖西戶政事務所辦事效率很好，地政就不太好。
2. 路標標示不夠清楚，救護車常常找不到路延誤就醫。
3. 要多照顧弱勢團體。
4. 改善就業環境，讓澎湖人比較有工作的機會。
5. 中油油庫建置在湖西村為何沒有回饋金。

望安鄉

1. 因為是二級離島所以資源很缺乏。
2. 沒有充足的發電機很不方便，機組一損壞可能就會停電很久。
3. 醫療資源嚴重不足，不管看大病還是小病都是同一科，如婦產科和感冒都是同一個醫生在診治。
4. 對漁民很不好，沒有什麼福利。

七美鄉

1. 七美鄉衛生所所開的藥好像都一樣，吃都吃不好。

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣成年民眾對縣政府為民服務工作以及施政之意見。為達調查目的，本調查於民國 102 年 10 月 14 日至 102 年 10 月 17 日每日晚上 6 點半到 9 點半，以澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,762 通電話，成功完成 611 位合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 22.12%。經統計分析得到結論如下：

(一)為民服務各項調查項目滿意程度為歷年之冠，顯示民眾對縣政府團隊過去一年的表現給予肯定

受訪者對縣政府服務人員的服務態度滿意程度為 94.7%，顯示民眾對於縣政府服務人員的服務態度給予相當高的評價；對服務場所內外環境及服務設施滿意程度為 95.7%，顯示受訪者對各單位致力於改善服務場所內外環境及服務設施感覺滿意；對縣政府公務人員的辦事效率滿意程度為 90.6%，顯示受訪者對縣政府公務人員辦事效率大致上是滿意的；受訪者認知目前縣政府團隊的為民服務工作較前 1 年進步的有 90.5%，顯示民眾肯定縣府團隊過去 1 年為民服務的工作。

(二)為民服務中心及縣民時間知名度仍嫌不足

在全體 611 位受訪者中，有 145 人(23.7%)知道縣政府設有為民服務中心提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務，較 101 年度微降了 1.1%，顯示仍須努力宣導此一單位之功能。

有 22.3%的人知道縣府有開設縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務，雖較 101 年度提高了 3.1%，但仍嫌不足，值得再加以宣導。

(三)受訪者對縣政府整體施政及為民工作滿意度表現滿意

對縣政府的整體施政及為民服務工作表現滿意度為 79.0%，顯示民眾對縣政府團隊過去 1 年的表現給予肯定。

受訪者對縣政府施政最滿意的項目依序分別為①治安維護；②交通改善；③改善環境整潔；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。最不滿意的項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③公共建設；④推動社會福利；⑤推動觀光旅遊。

受訪者認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。

二、建議：

根據研究結果與結論，本研究建議如下：

(一)加強改善民眾不滿意的施政項目：

研究結果顯示民眾對縣政府施政最不滿意的 5 項與依序分別為①醫療保健；②交通改善；③公共建設；④推動社會福利；⑤推動觀光旅遊。受訪者認為應該優先加強推動的縣政工作項目依序分別為①醫療保健；②交通改善；③推動社會福利；④公共建設；⑤推動觀光旅遊。這些項目與往年都相同，顯示若能改善應可再大幅提升民眾的滿意度。雖然縣府團隊已很努力致力改善，但似乎未達到民眾的標準，因此建議相關單位應積極努力持續改善。

(二)強化為民服務中心及縣民時間之宣導：

研究結果顯示民眾知道縣政府為民服務中心及縣民時間的人數仍不高，有賴相關部門加強宣導(有民眾建議可以利用電視跑馬燈加強宣導)，使民眾能充分利用此一功能及管道，解決民眾的問題。

(三)重視民眾建議事項，應積極辦理，研擬改善方案

在 38-41 頁各鄉市民眾反映之意見，有些意見或許是個別性的感受，或許是因為誤解所提出來的偏執意見，但其中不乏具體的善意建議，但有些屬於具

體事項，例如望安的發電設備不足等意見，值得縣政府相關單位重視，研擬改善方案，以消民怨。

（四）多辦理為民服務講習，以提升服務人員服務態度

為民服務工作為一長期性、持續性的工作，民眾仍有反映有些服務人員態度不佳、專業能力不足等缺失，建議縣政府各單位還是應該多多辦理為民服務講習，甚至可以觀摩其他單位的作法，以提升服務人員的服務態度，提高服務品質，方能爭取更多民眾的肯定。

（五）寬列預算持續辦理為民服務調查工作

有督促就有壓力，有壓力就會有進步，本年度在縣府團隊努力下，雖然民眾對縣府團隊的為民服務工作大致上是滿意的。但是為民服務是一項長期性、持續性的工作，必須經常重視民情輿情的收集，才能督促各單位持續維持。建議主管機關應寬列預算持續辦理此項調查工作，以做為縣政府制定為民服務及施政上之參考。

參考文獻

- 澎湖縣政府(民 91)。澎湖縣 90 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 92)。澎湖縣 91 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 93)。澎湖縣 92 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 澎湖縣政府(民 94)。澎湖縣 93 年度為民服務調查報告。澎湖縣政府。
- 陳甦彰(民 94)。澎湖縣 94 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 95)。澎湖縣 95 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 96)。澎湖縣 96 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 97)。澎湖縣 97 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 98)。澎湖縣 98 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 99)。澎湖縣 99 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 100)。澎湖縣 100 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。
- 陳甦彰(民 101)。澎湖縣 101 年度為民服務滿意度調查報告。澎湖縣政府委託案。

附件 1、澎湖縣政府 102 年度為民服務滿意度調查問卷

您好：

這裡是澎湖科技大學，我們正在進行澎湖縣政府為民服務的民意調查，可否打擾你五分鐘回答問卷，調查題目共 14 大題，謝謝您的合作。請問您是否滿 20 歲(若否，可否請家中滿 20 歲的人來聽電話)。

1. 請問最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？(電話網路親訪都算，但不包括鄉市公所)

☐有 ☐沒有

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男 ☐2. 女

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 ☐2. 30-39 歲 ☐3. 40-49 歲 ☐4. 50-59 歲 ☐5. 60 歲以上

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下 ☐2. 國(初)中 ☐3. 高中(職) ☐4. 專科 ☐5. 大學
☐6. 碩士及以上

請問您的職業：☐1. 軍公教 ☐2. 商業、服務業 ☐3. 工業 ☐4. 農林漁牧業 ☐5. 自由業
☐6. 家庭管理 ☐7. 無業或待業中 ☐8. 其他_____

請問您是住在哪個鄉市：☐1. 馬公市 ☐2. 湖西鄉 ☐3. 白沙鄉 ☐4. 西嶼鄉 ☐5. 望安鄉
☐6. 七美鄉

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？(可提示，可複選)

☐縣政府府內單位 ☐警察局(分局、派出所) ☐消防局(消防小隊) ☐農漁局
☐稅務局 ☐衛生局(衛生所) ☐環保局 ☐文化局
☐公共車船處 ☐戶政事務所 ☐地政事務所 ☐縣立體育場
☐家畜疾病防治所 ☐水產種苗繁殖場 ☐其他_____

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？

☐反映意見 ☐查詢事項 ☐申辦文件 ☐尋求服務 ☐公文交換、遞送 ☐其他 _____

4. 您是透過什麼方式接洽？(可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 4-5 題繼續問)

☐資訊網路(轉第 4-1 題) ☐電話(轉第 4-2 題) ☐書面(轉第 4-3 題) ☐親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題) ☐其他 _____

4-1. 縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-2. 電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

5. 您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) ☐2. 滿意(續答 5-1 題)
☐3. 不滿意(續答 5-2 題) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題)

5-1. 請問您非常滿意或還算滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序清楚 ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易
☐3. 審查流程迅速 ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡
☐5. 發證或發照迅速 ☐6. 相關單位的會勘流程迅速
☐7. 其他_____

5-2 請問您不滿意或最不滿意的理由為何？(★可複選)

- ☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚 ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣
☐3. 審查或勘查流程冗長. ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡
☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長 ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢
☐7. 審核人員挑剔 ☐8. 涉及的相關單位過多，
☐9. 其他_____

6. 您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步

- ☐1. 進步很多 ☐2. 進步一點點 ☐3. 有些退步(跳答 8 題) ☐4. 退步很多(跳答 8 題)

7. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是(★可複選)

- ☐1. 服務人員服務態度 ☐2. 整體服務空間與設施 ☐3. 明確且便捷的作業流程
☐4. 資訊化的應用 ☐5. 服務人員的專業能力 ☐6. 其他_____

(跳答第 9 題)

8. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？

- ☐1. 服務人員服務態度 ☐2. 整體服務空間與設施 ☐3. 申辦的作業流程及標準
☐4. 資訊化的程度 ☐5. 服務人員的專業能力 ☐6. 其他

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道 (續答 9-1 題) ☐2. 不知道 (續答 10 題)

9-1. 請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？

- ☐1. 是 (續答 9-2 題) ☐2. 否(跳答 10 題)

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

10. 請問您知道縣府開設有縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題的服務嗎？

- ☐1. 知道 (續答 10-1 題) ☐2. 不知道 (續答 11 題)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 是 (續答 10-2 題) ☐2. 否(跳答 11 題)

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

11. 您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？(提示後，問他最滿意的複選三項)

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐其他_____

12. 您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？（提示後，問他最不滿意的複選三項）

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐其他_____

13. 整體而言，您對縣政府的整體施政及為民服務表現滿不滿意？

- ☐1. 非常滿意 ☐2. 滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

14. 您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？（提示後，問他最優先的複選三項）

- ☐公共建設方面 ☐健全醫療保健方面 ☐推動社會福利方面 ☐改善環境整潔方面
☐治安維護方面 ☐美化景觀風貌方面 ☐推動工商發展方面 ☐推動觀光旅遊方面
☐交通改善方面 ☐推動文化藝術方面 ☐辦理中小學教育方面 ☐城市行銷方面
☐改善農漁牧政策 ☐改善土地政策 ☐其他_____

電話號碼：_____

訪問者：_____

複查人員：_____

時間：____年____月____日____時____分

時間：____年____月____日____時____分

附件 2、訪員注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意翻閱電話本，將十位數與個位數相加得到抽樣的第一個名單，然後每 25 個抽取一個，到底後再重頭接續抽樣，直到取得所需之有效樣本為止。
3. 每人負責 60 通電話，先打完者再協助其他人。
4. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大行銷物流系學生)。
5. 接電話的人請及詢問是否滿 20 歲，若滿 20 歲即視為抽樣對象，若否，原則上若上一通有效問卷是男性，則請其家中滿 20 歲之女性家人來接，反之則請男性家人來接。
6. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
7. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
8. 請注意各問題選項並無中立性意見，因而務必請受訪者表態是滿意或不滿意。
9. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
10. 問問題之速度應讓對方能夠聽清楚，不要太快也不要太慢。
11. 每通電話應紀錄對方電話號碼及姓氏以便督導員抽查。
12. 請保持桌面乾淨不要亂動桌子內外的東西。
13. 嚴禁跟受訪者吵架。
14. 若有問卷上面沒有的問題，請在開放題中作紀錄。
15. 若對方選問卷上的其他部分，請寫下對方的答案。
16. 遇到對方有抱怨事項要耐心聽講紀錄下來，設法結束他的談話或轉給督導員協助排除。
17. 若有問題請即刻與督導員聯繫排除。

附件 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問最近的一年內，您是否有與縣政府或是縣政府所屬的單位接觸洽辦公務？（電話網路親訪都算，但不包括鄉市公所）

☐有(212) ☐沒有(399)

■基本資料

請問您的性別：☐1. 男(268) ☐2. 女(343)

請問您的年齡：☐1. 20-29 歲(49) ☐2. 30-39 歲(81) ☐3. 40-49 歲(112) ☐4. 50-59 歲(118)
☐5. 60 歲以上(251)

請問您的最高學歷：☐1. 小學或以下(223) ☐2. 國(初)中(82) ☐3. 高中(職)(162) ☐4. 專科(38) ☐5. 大學(87) ☐6. 碩士及以上(19)

請問您的職業：☐1. 軍公教(64) ☐2. 商業、服務業(113) ☐3. 工業(36) ☐4. 農林漁牧業(33) ☐5. 自由業(24) ☐6. 家庭管理(106) ☐7. 無業或待業中(103) ☐8. 其他_____(132)

請問您是住在哪個鄉市：☐1. 馬公市(364) ☐2. 湖西鄉(80) ☐3. 白沙鄉(62) ☐4. 西嶼鄉(49) ☐5. 望安鄉(32) ☐6. 七美鄉(24)

※若第一題答”沒有”去過者，請直接跳至第 9 題※

2. 您接洽過縣政府的是那一個單位？（可提示，可複選）

☐縣政府府內單位(55) ☐警察局(分局、派出所)(2) ☐消防局(消防小隊)(0) ☐農漁局(4)
☐稅務局(12) ☐衛生局(衛生所)(101) ☐環保局(3) ☐文化局(7) ☐公共車船處(7)
☐戶政事務所(51) ☐地政事務所(21) ☐縣立體育場(6) ☐家畜疾病防治所(0) ☐水產種
苗繁殖場(0) ☐其他_____(0)

3. 您接洽縣政府是為了什麼事情？（可複選）

☐反映意見(3) ☐查詢事項(8) ☐申辦文件(85) ☐尋求服務(98) ☐公文交換、遞送(13)
☐其他_____(5)

4. 您是透過什麼方式接洽？（可複選，依照其回答狀況選擇適合的第 4-1 題到第 4-5 題繼續問）

☐資訊網路(轉第 4-1 題)(1) ☐電話(轉第 4-2 題)(5) ☐書面(轉第 4-3 題)(3) ☐親自前往辦理(轉第 4-4、4-5 題)(208) ☐其他_____(0)

4-1. 縣政府及所屬機關網頁所提供的資訊您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(1) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

（可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？）_____

4-2. 電話接聽的速度、電話禮貌，答話內容您滿不滿意？

☐1. 非常滿意(2) ☐2. 滿意(2) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

4-3. 書面回應的速度是否令您滿意?

☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(3) ☐3. 不滿意(0) ☐4. 很不滿意(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

4-4. 服務人員的服務態度您滿不滿意?

☐1. 非常滿意(22) ☐2. 滿意(175) ☐3. 不滿意(8) ☐4. 很不滿意(3)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

4-5. 您對服務場所內外環境及服務設施滿不滿意?

☐1. 非常滿意(14) ☐2. 滿意(185) ☐3. 不滿意(9) ☐4. 很不滿意(0)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼?) _____

5. 您對縣政府各單位暨所屬機關公務人員的辦事效率滿不滿意?

☐1. 非常滿意(續答 5-1 題) (6) ☐2. 滿意(續答 5-1 題) (186)

☐3. 不滿意(續答 5-2 題) (17) ☐4. 很不滿意(續答 5-2 題) (3)

5-1. 請問您非常滿意或還算滿意的理由為何?(★可複選)

☐1. 政府公告的申請程序清楚(6) ☐2. 申請書表或準備的文件清楚簡易(32)

☐3. 審查流程迅速(30) ☐4. 服務人員善盡協助職責、解答詳盡(157)

☐5. 發證或發照迅速(10) ☐6. 相關單位的會勘流程迅速(16)

☐7. 其他 _____ (6)

5-2 請問您不滿意或最不滿意的理由為何?(★可複選)

☐1. 政府公告的申請程序不夠清楚(4) ☐2. 申請書表或準備的文件過於繁瑣(7)

☐3. 審查或勘查流程冗長 (8) ☐4. 服務人員未能善盡協助職責、解答不詳盡(11)

☐5. 案件辦理或發證(照)時效過長(6) ☐6. 相關單位的會勘流程冗長緩慢(9)

☐7. 審核人員挑剔(4) ☐8. 涉及的相關單位過多(1)

☐9. 其他 _____ (0)

6. 您認為縣政府這一年來為民服務工作與一年前比較是否有進步

☐1. 進步很多(14) ☐2. 進步一點點(178) ☐3. 有些退步(跳答 8 題) (19) ☐4. 退步很多(跳答

8 題) (1)

7. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最有進步的是(★可複選)

- ☐1. 服務人員服務態度(147) ☐2. 整體服務空間與設施(21) ☐3. 明確且便捷的作業流程(16) ☐4. 資訊化的應用(6) ☐5. 服務人員的專業能力(7) ☐6. 其他_____ (10)

(跳答第 9 題)

8. 您認為縣政府這一年來為民服務工作最沒有進步，甚至退步的是？(★可複選)

- ☐1. 服務人員服務態度(9) ☐2. 整體服務空間與設施 (4) ☐3. 申辦的作業流程及標準(6)
☐4. 資訊化的程度 (3) ☐5. 服務人員的專業能力(6) ☐6. 其他 (5)

9. 請問您知道縣府設有為民服務中心，提供洽公民眾查詢及問題協調處理等服務嗎？

- ☐1. 知道 (續答 9-1 題) (145) ☐2. 不知道 (續答 10 題) (466)

9-1. 請問您至縣府洽公是否曾透過為民服務中心協助？

- ☐1. 是 (續答 9-2 題) (10) ☐2. 否(跳答 10 題) (135)

9-2. 請問您對於該為民服務中心人員提供之服務是否滿意？

- ☐1. 非常滿意(1) ☐2. 滿意(7) ☐3. 不滿意(1) ☐4. 很不滿意(1)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

10. 請問您知道縣府設有縣民時間，提供民眾與縣府單位人員面對面溝通、解決問題服務嗎？

- ☐1. 知道 (續答 10-1 題) (136) ☐2. 不知道 (續答 11 題) (475)

10-1. 請問您是否透過縣民時間尋求協助？

- ☐1. 是 (續答 10-2 題) (11) ☐2. 否(跳答 11 題) (125)

10-2. 請問您對於縣民時間在解決問題方面是否滿意？

- ☐1. 非常滿意(0) ☐2. 滿意(7) ☐3. 不滿意(3) ☐4. 很不滿意(1)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

11. 您覺得縣政府的施政，有那些方面比較滿意？(提示後，問他最滿意的複選三項)

- ☐公共建設方面(110) ☐健全醫療保健方面(68) ☐推動社會福利方面(89) ☐改善環境整潔方面(129) ☐治安維護方面(182) ☐美化景觀風貌方面(47) ☐推動工商發展方面(29) ☐推動觀光旅遊方面(95) ☐交通改善方面(141) ☐推動文化藝術方面(29) ☐辦理中小學教育方面(28) ☐城市行銷方面(16) ☐改善農漁牧政策(16) ☐改善土地政策(16) ☐其他(227)

12. 您覺得縣政府的施政有那些方面比較不滿意？(提示後，問他最不滿意的複選三項)

- ☐公共建設方面(83) ☐健全醫療保健方面(211) ☐推動社會福利方面(71) ☐改善環境整潔方面(42) ☐治安維護方面(29) ☐美化景觀風貌方面(13) ☐推動工商發展方面(23) ☐推動觀光旅遊方面(48) ☐交通改善方面(105) ☐推動文化藝術方面(12) ☐辦理中小學教育方

面(19) ☐ 城市行銷方面(14) ☐ 改善農漁牧政策(17) ☐ 改善土地政策(11) ☐ 其他__ (286)

13. 整體而言，您對縣政府的整體施政及為民服務表現滿不滿意？

☐ 1. 非常滿意(8) ☐ 2. 滿意(475) ☐ 3. 不滿意(116) ☐ 4. 很不滿意(12)

(可以說出您不滿意或很不滿意的原因是什麼？)_____

14. 您覺得未來縣政府應該優先加強推動的縣政工作項目？(提示後，問他最優先的複選三項)

☐ 公共建設方面(81) ☐ 健全醫療保健方面(250) ☐ 推動社會福利方面(84) ☐ 改善環境整潔方面(52) ☐ 治安維護方面(26) ☐ 美化景觀風貌方面(10) ☐ 推動工商發展方面(18) ☐ 推動觀光旅遊方面(55) ☐ 交通改善方面(132) ☐ 推動文化藝術方面(13) ☐ 辦理中小學教育方面(26) ☐ 城市行銷方面(15) ☐ 改善農漁牧政策(20) ☐ 改善土地政策(16) ☐ 其他____ (229)

附錄 4、訪員訓練及電話調查相片

訪員訓練



電話訪問

